



HAL
open science

Licence professionnelle Management informatique et commercial de la relation client, relation fournisseur au niveau national et international

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management informatique et commercial de la relation client, relation fournisseur au niveau national et international. 2016, Université de Rennes 1. hceres-02039557

HAL Id: hceres-02039557

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039557v1>

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 Management informatique et commercial de la relation client-fournisseur au niveau national et international

- Université de Rennes 1

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, management, entrepreneuriat (EGME)

Établissement déposant : Université de Rennes 1

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Cette licence professionnelle *Management informatique et commercial de la relation client-fournisseur au niveau national et international* (MICRCRF) a pour objectif de former, en un an, des candidats aptes à utiliser les outils de la relation client-fournisseur. Elle permet aux auditeurs d'acquérir une double compétence leur permettant d'être à l'interface entre les fonctions commerciales et le système d'information de l'entreprise, et d'occuper des postes de chargé d'étude et d'assistant chef de projet à l'issue de la formation.

La formation est proposée en formation initiale classique et en alternance (sous forme de contrat de professionnalisation). Elle est dispensée en présentiel et partiellement à distance. Elle est accessible après un diplôme de niveau Bac+2 ; le recrutement s'effectue majoritairement au niveau du brevet de technicien supérieur (BTS). Elle accueille également des candidats ayant une expérience professionnelle par le biais de demandes à la validation des acquis de l'expérience (VAE) et à la validation des acquis professionnels (VAP).

L'institut universitaire de technologie (IUT) de Lannion, porteur de la formation, a développé un partenariat pédagogique avec le Lycée Félix le Dantec à Lannion donnant accès au centre de relation-client du lycée.

Synthèse de l'évaluation

Cette formation pluridisciplinaire propose une double compétence informatique et commerciale qui constitue sa valeur ajoutée. Elle répond aux besoins des petites et moyennes entreprises (PME) à la recherche de candidats polyvalents. Cependant, cette pluridisciplinarité ne permet pas l'approfondissement des domaines de compétences de la formation. Elle a donc tendance à former des généralistes plutôt que des spécialistes d'un domaine. Ce point nuit à la lisibilité de l'intitulé de la formation, des objectifs de la formation et des débouchés auxquels elle prépare.

La formation place la professionnalisation au cœur des dispositifs avec la mise en place d'un projet professionnel puis d'une période de stage en entreprise. Elle bénéficie du soutien des professionnels, dans le pilotage de la formation, dans l'enseignement, et pour les stages ou les embauches de diplômés ; ce qui est extrêmement positif. De même, les partenaires sont variés (lycée, entreprises, associations, pôle de compétitivité).

Cependant, la formation n'a pas formalisé d'outils de suivi de l'acquisition des compétences. La licence professionnelle (LP) est majoritairement proposée en formation initiale classique et peu en alternance (deux à trois auditeurs en contrat de professionnalisation par an). Elle évolue dans un environnement peu concurrentiel au niveau régional.

Sur le plan international, la formation offre d'intéressantes possibilités de mobilités entrante et sortante. Le pilotage de la formation n'est cependant pas pleinement institué et laisse apparaître certaines lacunes. Le fonctionnement du conseil de perfectionnement ne respecte pas les modalités attendues (réunion de conseil de département deux fois par an). Du fait du partenariat pédagogique avec le lycée Le Dantec, l'équipe pédagogique est composée principalement d'enseignants du secondaire, au détriment de l'intervention de professionnels et d'enseignants-chercheurs en sciences de gestion ; ce qui pose question.

Les effectifs d'étudiants sont irréguliers alors que le nombre de places ouvert reste constant ; ce qui soulève probablement un problème d'attractivité. Le taux d'échec est important en 2010/2011 et en 2012/2013 malgré l'existence de dispositifs favorisant et accompagnant l'insertion professionnelle ; ce qui mérite réflexion. L'insertion professionnelle est bonne, avec en moyenne sur les trois dernières années, un taux d'insertion professionnelle de 78 % dans les métiers visés. Cependant, la progression du taux de poursuite d'études doit être surveillée.

Points forts :

- Le caractère pluridisciplinaire de la formation.
- La forte implication des partenaires professionnels.
- Le partenariat pédagogique avec le lycée Le Dantec.
- L'évolution de la formation dans un environnement peu concurrentiel au niveau régional.
- La présence d'enseignants-chercheurs en informatique.

Points faibles :

- La progression du taux de poursuite d'études.
- Le faible développement de l'alternance.
- L'absence de participation d'enseignants-chercheurs en sciences de gestion.
- L'irrégularité du taux de réussite qui traduit un problème d'attractivité de la formation.
- Le pilotage de la formation est insuffisamment formalisé.

Recommandations :

Il est nécessaire d'analyser les motivations de poursuites d'études ainsi que les lieux de poursuites d'études. L'ouverture de la formation à l'alternance permettrait en partie de les réduire et de mieux répondre aux besoins des entreprises de surcroît.

Le pilotage de la formation devrait être amélioré, notamment en ce qui concerne la tenue des conseils de perfectionnement et la mise en place de dispositifs d'aide à la réussite. Même si l'absence d'intervention d'enseignants-chercheurs en sciences de gestion a été expliquée par un éloignement géographique des laboratoires de sciences de gestion, il est nécessaire de les faire participer à la formation. Ceci permettrait de rééquilibrer les volumes horaires d'intervention entre enseignants, enseignants/chercheurs et professionnels.

Enfin, la formation souffre d'un manque de lisibilité compte tenu de son caractère pluridisciplinaire. Pour répondre à cet aspect, le changement de l'intitulé de la formation peut être suggéré.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>Cette formation pluridisciplinaire propose une double compétence (informatique et commerciale) qui constitue une valeur ajoutée auprès des entreprises et plus spécifiquement des PME. Il y a une adéquation entre les objectifs de la formation et les métiers visés. Elle forme de futurs collaborateurs qui seront en posture d'interface entre les fonctions commerciales et le système d'information de l'entreprise. Elle s'articule autour de compétences spécifiques en information, en gestion de la relation client et en gestion de projet. Elle s'appuie également sur des contenus plus transversaux en communication et en anglais. Cependant, cette pluridisciplinarité rend difficile l'approfondissement des trois domaines de compétences de la formation, ce qui peut amener les auditeurs à poursuivre leurs études afin de se spécialiser dans un des domaines. En lien avec cet aspect, on peut constater le manque de lisibilité de l'intitulé de la formation et des métiers auxquels elle prépare. Un problème d'adéquation de la formation aux besoins des professionnels en matière de recrutement est à signaler.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>La concurrence avec d'autres formations proposant la double compétence (informatique et commerciale) semble inexistante dans le bassin d'emploi du Nord-Ouest de la France. Au niveau national, quatre sites proposent une formation en gestion de projet (Université de Versailles Saint Quentin, Université de Bordeaux, Université de Montpellier et Université de Savoie). La formation s'appuie sur des structures de nature diverse intervenant à différents stades dans la formation ; ce qui est positif :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> → Des entreprises partenaires interviennent dans la formation et proposent des stages. Il peut s'agir de grandes entreprises (Orange), de PME ou de très petites entreprises. → Des associations (Côtes d'Armor Développement, Technopole Anticipa Lannion-Trégor, Association des chefs de projet « Project Management Institute ») interviennent en appui de la formation pour l'aide à la recherche de stages, pour vérifier si la formation répond aux besoins des PME de la région et dans la réflexion d'une éventuelle préparation à une certification en gestion de projet au sein de la formation. → Le lycée Le Dantec met à disposition des ressources physiques (locaux, centre de relation client) et humaines (enseignants au sein du lycée ayant des compétences commerciales).
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>L'équipe pédagogique est composée essentiellement d'enseignants du secondaire. Près de la moitié des heures d'enseignement de la formation est réalisée par des enseignants du secondaire (106 heures par les enseignants de l'IUT et 150 heures par les enseignants du lycée partenaire). Les intervenants professionnels réalisent 26 % du volume horaire de la formation soit 144 heures (après calcul non fourni dans le dossier). Il s'agit du seuil minimum. Ces intervenants occupent des postes en adéquation avec les métiers visés par la formation. Les enseignants-chercheurs offrent de solides compétences dans l'analyse des systèmes d'information et des bases de données. Ils interviennent à hauteur de 63 heures dans la formation. Cependant, aucun enseignant-chercheur en sciences de gestion n'intervient dans la formation.</p> <p>L'équipe pédagogique s'investit dans le pilotage de la formation et dans l'amélioration de la qualité de la formation en participant aux réunions pédagogiques de la formation et aux commissions pédagogiques. Cependant, la formation ne repose pas sur un conseil de perfectionnement qui se réunit régulièrement, mais plusieurs réunions rassemblent l'équipe pédagogique à plusieurs périodes de l'année.</p> <p>Le dossier d'évaluation laisse apparaître certaines incohérences. Tout d'abord, en ce qui concerne le nombre d'heures d'enseignement (420 heures dans l'annexe 1 et 537 heures dans l'annexe 3). Aucun élément dans le dossier ne permet de comprendre cette différence d'heures.</p> <p>Puis, en ce qui concerne les fréquences de réunions annoncées. Il est indiqué dans la même page (p.4) que la commission pédagogique se réunit tantôt épisodiquement tantôt trois fois par an. Il en est de même pour les réunions de l'équipe pédagogique (trois fois par an ou deux fois par an).</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>La LP s'effectue principalement en formation initiale, et dans une moindre mesure, en contrat de professionnalisation (deux à trois auditeurs en contrat de professionnalisation par an), en formation continue hors contrat de professionnalisation, en VAE ainsi qu'en VAP. La formation est cependant peu ouverte aux contrats de professionnalisation.</p> <p>Sur la période d'évaluation, les effectifs sont irréguliers alors que le nombre de places ouvert reste constant. Une piste d'amélioration est proposée par les rédacteurs du dossier et consisterait à mieux informer les étudiants sur l'objectif d'insertion professionnelle de la LP. Le taux d'échec est important en 2010/2011 et en 2012/2013 et le nombre d'auditeurs en poursuite d'études est en progression constante au fur et à mesure des années (taux de 10 % en 2012, 20 % en 2013 et 28 % en 2014, taux non calculés dans le dossier). Cependant aucune analyse n'est présentée pour expliquer ces résultats.</p> <p>De plus, le taux d'insertion professionnelle tend également à baisser. Il est de 85 % pour la promotion 2012, puis 73 % pour la promotion 2013 et enfin, de 64 % pour la promotion 2014 (taux non calculé dans le dossier).</p> <p>Le dossier ne permet pas de renseigner le nombre de dossiers reçu par an, les postes occupés et l'évolution de carrière.</p>
<p>Place de la recherche</p>	<p>La place de la recherche n'est pas centrale au sein d'une formation dont l'objectif est l'insertion professionnelle. La formation n'est pas directement adossée à un laboratoire de recherche en section CNU 27 ou CNU 06.</p> <p>Toutefois, les étudiants bénéficient de 63 heures de cours assurées par quatre enseignants-chercheurs de la section CNU 27 de l'IUT de Lannion dans les domaines de l'analyse de données ou bien encore des systèmes d'information. Ils participent également aux tâches administratives relatives à la formation. Ainsi, 63 heures sont données par des enseignants-chercheurs.</p> <p>Aucun enseignant-chercheur en gestion n'intervient dans les unités d'enseignement à orientation commerciale alors qu'elles représentent la moitié du cursus. L'éloignement géographique des laboratoires de recherche en gestion permet en partie d'expliquer cette situation. La formation fait donc appel à des enseignants disposant d'une longue expérience dans des formations de techniciens supérieurs.</p>

<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La professionnalisation de la formation est bonne. La formation place la professionnalisation au cœur des dispositifs de la formation avec la mise en place d'un projet professionnel de quatre semaines qui se déroule en entreprise puis d'une période de stage de 14 semaines en entreprise.</p> <p>Elle est également assurée grâce aux professionnels qui interviennent dans la formation, le stage et le projet professionnel. Deux structures locales, l'agence CAD22 (Côtes d'Armor Développement) et la Technopole Anticipa Lannion-Trégor constituent des relais pour l'aide à la recherche de stages et l'intégration de la licence dans le milieu professionnel.</p> <p>La formation met en place des dispositifs favorisant et accompagnant l'insertion professionnelle (jours dédiés à la rédaction du CV, lettres de motivation, entretien professionnel, la transmission d'offre de stage et d'emploi).</p> <p>La double compétence commerciale et informatique est bien expliquée dans la fiche RNCP (répertoire national des certifications professionnelles). Toutefois, il n'est pas indiqué en quoi la gestion de projet, qui est un axe fort de la formation, répond aux besoins des entreprises. La fiche RNCP ne permet pas de définir avec précision les objectifs de la formation, les compétences visées, les profils cibles et les types de structures d'embauche pouvant accueillir des diplômés.</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>La place des projets et des stages est importante et répond aux exigences d'une licence professionnelle. Un stage d'une durée de 14 semaines est mis en place.</p> <p>Par ailleurs, un projet tuteuré qui se déroule en entreprise pendant quatre semaines est également institué. Il repose sur des missions alliant les domaines informatique et commercial.</p> <p>Les étudiants sont suivis par un tuteur universitaire et professionnel pendant leur stage. Le suivi s'effectue à l'aide d'une grille d'évaluation. Par contre, le dossier n'apporte pas de précision sur la place des professionnels dans l'évaluation du travail des étudiants.</p> <p>Le dossier ne permet pas de distinguer la période de projet professionnel et la période de stage en termes de modalités et d'objectifs car ces deux activités ont lieu en entreprise. Il y a un manque de clarté à ce sujet dans le dossier.</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>La formation développe un certain nombre de dispositifs liés à l'international avec les mobilités entrantes et sortantes. Trois étudiants mexicains ont suivi la formation dans le cadre d'un programme porté par le réseau des IUT et le Mexique (Mexprotec). Des étudiants de la formation ont effectué des stages à l'étranger (Espagne, Irlande) et rédigent le rapport et préparent leur soutenance en langue étrangère. L'IUT et l'Université ont mis en place des services dédiés aux mobilités entrantes et sortantes (service des relations internationales et service des affaires internationales).</p> <p>De plus, les étudiants ont la possibilité d'obtenir une certification en anglais (Test Of English for International Communication, Certification de compétences en Langues de l'Enseignement Supérieur) ; ce qui est positif. Il n'est cependant pas clairement indiqué comment la formation encourage les étudiants à passer le TOIEC ou le CLES.</p> <p>De nombreuses heures d'anglais sont prévues et intégrées dans différentes unités d'enseignements. Toutefois, le dossier ne permet pas réellement de comprendre l'adéquation de la formation en langue avec les besoins du milieu professionnel. Il n'y a pas d'indication du nombre d'heures de cours en langue étrangère ainsi que des modalités d'apprentissage des langues étrangères.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Le recrutement s'effectue majoritairement en BTS à la suite d'un entretien avec un jury composé de deux membres (deux enseignants ou un enseignant et un professionnel).</p> <p>Un lien étroit est entretenu entre la LP et le lycée Félix Le Dantec de Lannion, ce qui explique peut-être ce recrutement en LP. Entre 2010/2011 et 2014/2015, sur l'ensemble des étudiants, six proviennent d'une L2, 19 ont obtenu un DUT et 68 étaient titulaire d'un BTS.</p> <p>Cependant, le nombre de dossiers reçu n'est pas précisé.</p> <p>L'unité d'enseignement 0 qui compte 30 heures de cours se déroule sur les 15 premiers jours. Il s'agit d'un dispositif de mise à niveau commerciale ou informatique selon la formation d'origine des étudiants. Les mises à niveau (commerciale et informatique) peuvent être suivies en parallèle par les deux types de profils (Bac+2 scientifique et Bac+2 tertiaire commercial).</p> <p>Selon le dossier d'évaluation, le dispositif d'aide à la réussite comporte aussi « deux semaines de travail en équipe et en autonomie sur des problématiques professionnelles liées à la formation ». Cependant, aucun lien n'est effectué entre ces deux semaines et la réussite des étudiants.</p> <p>Les échecs sont parfois nombreux : 25 % en 2010/2011 ; presque 24 % en 2012/2013 mais aucune explication n'est apportée (annexe 5).</p>

<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>Il est possible d'intégrer la formation selon des modalités variées (formation initiale, continue ou VAE). En effet, en 2013/2014, six VAE ont été soutenues. De plus, le dossier n'explique pas comment les trois personnes inscrite chaque année en contrat de professionnalisation s'insèrent dans le dispositif de formation (aménagement des horaires, périodes en entreprise identiques ou différentes, etc.). 20 % de la formation soit deux semaines sur l'ensemble de la formation est réalisée à distance. Le but est de favoriser le travail d'équipe et l'autonomie. A ce titre, l'utilisation de « moodle » permet aux enseignants de mettre à la disposition des étudiants les référentiels, des cours sur les prérequis, des exercices, etc. La formation utilise des ressources numériques mises en place par l'Université de Rennes 1 (plateforme de travail collaborative moodle).</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>L'évaluation de la formation se fait sous forme de contrôle continu avec une seconde session de rattrapage au mois de septembre. Il est indiqué que les remises de notes sont parfois trop tardives. Cependant, les éléments du dossier d'évaluation ne permettent pas réellement d'apprécier cet item. Il manque des informations concernant les modalités d'évaluation des étudiants ainsi que sur les modalités de fonctionnement des jurys d'examen.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Une fiche interface, créée en collaboration avec le service de formation continue de l'Université de Rennes 1, permet de récapituler les trois domaines de compétences de la formation devant être acquis : informatique et outils technologiques, gestion de la relation client et gestion de projet. Cependant, il aurait été appréciable de placer cette fiche en annexe. Le dossier d'évaluation ne permet pas d'apprécier le suivi de l'acquisition des compétences, en particulier, les compétences transversales et la complémentarité entre les compétences acquises en entreprise et en cours, etc. Le supplément au diplôme est conforme. La fiche d'annexe descriptive du diplôme relate bien la nécessaire complémentarité entre les formations commerciale et informatique, ce qui apparaît clairement dans le programme.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Le devenir des anciens de la formation est évalué à deux reprises. Une enquête interne est mise en place six mois après la fin de formation. Puis, à 36 mois, une enquête nationale est distribuée. Il n'est pas fait mention dans le dossier de l'existence d'un observatoire, pourtant existant, au sein de l'Université de Rennes (OSIPE, information contenue dans le dossier champ, qui est un outil complémentaire à l'enquête interne). Globalement, le taux d'insertion est bon mais en baisse (85 % pour la promotion 2012, puis 73 % pour la promotion 2013 et enfin, de 64 % pour la promotion 2014). Celui de poursuite d'études relativement est en progression (taux de 10 % en 2012, 20 % en 2013 et 28 % en 2014). Alors que les taux de réponse à l'enquête interne étaient relativement bons en 2012 et 2013 (91 % pour la promotion 2012 et 93 % pour la promotion 2013), ce taux chute sensiblement en 2013 (51 % des diplômés en 2013 ont répondu à l'enquête). Dans le dossier, seuls des éléments factuels sont présentés (annexe 6). Cependant, aucune analyse du devenir des anciens pour chaque promotion et sur l'ensemble de la période n'est présentée. Un certain nombre d'informations et d'analyses sont manquantes dans cette section ; ce qui ne permet pas de faire une analyse approfondie. Rien n'est indiqué par exemple sur le secteur d'activité, la taille de l'entreprise et l'échelle de rémunération. Ceci est étonnant car dans les points forts de la formation, il est mentionné qu'une enquête propre permet d'avoir ces éléments.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Si l'équipe pédagogique se réunit régulièrement pour parler de la formation et la faire évoluer (plusieurs réunions par an ou échanges informels), les réunions de conseil de perfectionnement sont peu nombreuses. Elles se déroulent tous les un an et demi. Les étudiants évaluent les enseignements par écrit (questionnaire) et par oral (réunion de bilan avec les étudiants) puis, une réunion bilan est organisée avec les enseignants. Toutefois, tous les enseignements ne sont pas évalués par écrit par les étudiants.</p>

Observations de l'établissement

Champ de formation	Economie, gestion, management, entrepreneuriat
Intitulé du diplôme	Licence professionnelle Commerce : management informatique et commercial de la relation client-fournisseur au niveau national et international

Observations sur le rapport d'évaluation de l'HCERES

En réponse aux remarques formulées par le comité d'experts, l'équipe de formation souhaite apporter les précisions suivantes :

Equipe pédagogique / intervention de professionnels dans la formation : Actuellement, plus de 40 % des enseignements sont assurés par des professionnels (172h)

David ALIS

Président et par délégation
Président de l'Université de Rennes 1