



**HAL**  
open science

## Licence professionnelle Management des relations commerciales

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management des relations commerciales. 2016, Université d'Auvergne - UDA. hceres-02039661

**HAL Id: hceres-02039661**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039661>**

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 des relations commerciales

- Université d'Auvergne - UdA

# HCERES

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

Formations

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

Michel Cosnard, 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 2015-2016

## Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Droit, économie, gestion (DEG)

Établissement déposant : Université d'Auvergne - Uda

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Commerce*, spécialité *Management des relations commerciales*, ouverte en septembre 2009, fait partie de l'offre de formation de l'École Universitaire de Management - IAE de Clermont Ferrand. Elle s'adresse principalement à des étudiants disposant d'une formation Bac+2 du secteur tertiaire. Elle a pour finalité de former les futures équipes commerciales et leurs assistants managers des PME-PMI, comme des grands groupes et d'apporter aux étudiants des compétences en matière de négociation, de vente et de techniques de gestion de la relation commerciale. La formation s'appuie sur plusieurs laboratoires de recherche de l'Université d'Auvergne ainsi que sur le soutien de plusieurs entreprises locales, dont Michelin.

La formation est proposée en formation initiale et en formation continue à des étudiants soit ayant validé une deuxième année de licence (L2) en gestion, soit titulaires d'un Brevet de Technicien Supérieur (BTS), d'un Diplôme Universitaire de Technologie (DUT) ou d'un diplôme équivalent, soit pour les salariés d'une Validation des Acquis de l'Expérience ou Professionnels (VAE/VAP). La formation peut être effectuée soit en formation classique avec un stage d'une durée minimum de 12 semaines, soit en alternance dans le cadre de l'apprentissage ou d'un contrat de professionnalisation.

## Synthèse de l'évaluation

La licence professionnelle *Management des relations commerciales* dispose d'un certain nombre de points forts.

Il existe un réel processus d'autoévaluation et d'amélioration continue de la formation. La formation dispose de plusieurs conseils de perfectionnement et de procédures d'autoévaluation très régulières, organisés par les différents protagonistes de la licence : le Centre de Formation des Apprentis (CFA), la LP, le réseau des Instituts d'Administration des Entreprises (IAE).

La professionnalisation est très présente dans la formation. Une part importante des enseignements est dispensée par des professionnels et la moitié des effectifs sont en contrat d'alternance. Les projets tutorés visent à répondre à la problématique concrète d'une entreprise. Cet aspect aurait toutefois pu être valorisé par la citation de quelques-uns des partenariats entrepris dans ce cadre.

Il semble exister une bonne interaction entre enseignants, enseignants-chercheurs, étudiants et entreprises dans l'optique de l'accompagnement individualisé des étudiants. En atteste, en particulier, pour les étudiants alternants, la mise en place de visites de suivi et les livrets d'apprentissage ou de professionnalisation.

Certaines marges de progression existent néanmoins.

Le positionnement de la formation et ses spécificités dans son environnement académique ne sont pas clairement explicités.

Par ailleurs, si on observe une petite intégration d'étudiants de premier cycle de l'Université d'Auvergne, on doit surtout souligner l'existence de poursuite d'études après la LP. Bien que la proportion de diplômés poursuivant leurs études n'excède pas 15 à 20 % la plupart du temps, cette proportion augmente depuis trois ans, pour atteindre 33 % en 2014. Il faudrait donc veiller à ce que cette tendance ne se généralise pas à l'avenir afin de conserver la vocation professionnelle de la licence. Les responsables de la formation en ont semble-t-il pris conscience sans indiquer néanmoins les pistes de solutions envisagées.

De même, le taux de réussite apparaît quelque peu en baisse et mérite d'être surveillé. En effet, de 90 % pour les deux premières années de la période étudiée, il est tombé à 82 % pour les deux années suivantes.

Enfin, on aurait souhaité davantage de précision sur les divers aspects de la formation dans le dossier qui, très synthétique, peut apparaître parfois lacunaire.

Points forts :

- Existence d'un processus d'autoévaluation et d'amélioration continue de la qualité de la formation.
- Place de la professionnalisation, reflétée notamment par la bonne implication d'intervenants professionnels dans la formation.
- Accompagnement des étudiants.

Points faibles

- Positionnement de la formation dans son environnement académique peu explicite.
- Taux d'échec à surveiller.
- Poursuite d'études après le diplôme qui augmente.
- Caractère lacunaire du dossier sur de nombreux points.

Recommandations :

Le positionnement de la formation par rapport aux autres formations équivalentes en France et dans la Région mériterait d'être explicité, de même que le besoin des entreprises auxquels la formation répond. Il serait opportun à l'avenir d'être attentif au taux de réussite des étudiants et de poursuites d'études. A ces égards, une réflexion pourrait être utilement menée sur les moyens de promouvoir la formation et sur le processus de recrutement et l'origine des étudiants.

## Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>Les objectifs poursuivis par la formation ainsi que la maquette du cursus sont clairs. Le cursus comporte les enseignements nécessaires à une bonne maîtrise du Management de la relation commerciale, sur le marché domestique, comme à l'international.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>La formation semble bien intégrée dans l'environnement socio-économique local par les partenariats noués avec des institutions (CFA, pôle emploi) et des entreprises locales de renom (Michelin notamment). Les intervenants professionnels de la formation participent à cette bonne intégration, de même que les projets tutorés répondant à des problématiques effectives d'entreprises de la Région.</p> <p>Certaines entreprises nationales sont aussi partenaires de la formation, notamment la SNCF, GDF, ERDF, La Poste, les Banques françaises et offrent des projets tutorés ou des stages.</p> <p>En revanche il n'est fait mention d'aucune autre formation équivalente sur le territoire français ; par conséquent nous ne sommes pas en mesure d'évaluer comment la présente formation se positionne par rapport aux autres formations en Management de la relation commerciale.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>La composition de l'équipe est conforme aux attentes pour une LP : 45 % du volume-horaire d'enseignement est assuré par des professionnels hors Professeurs associés à temps partiel, 23 % par des enseignants de l'établissement.</p> <p>La composition de l'équipe pédagogique est semble-t-il stable depuis la création de la formation, les professionnels du corps enseignant connaissent le monde universitaire et le contenu de la formation afin de l'illustrer de manière adéquate. La proportion de professionnels en activité contraint toutefois quelque peu le planning des cours qui peuvent être placés en fin de journée ou le samedi.</p>

<p>Effectifs et résultats</p>	<p>Les effectifs tournent autour d'une cinquantaine d'étudiants depuis quatre ans (formation initiale et formation continue), hormis pour l'année 2013-2014 on l'on observe une chute à 40 étudiants essentiellement due à la baisse du nombre de contrats d'apprentissage cette année-là.</p> <p>Le taux de réussite apparaît en baisse sur la période. De 90 % en 2010-2011 et 2011-2012, il est tombé à 82 % sur les deux suivantes. Ce taux doit être surveillé.</p> <p>Le taux d'insertion professionnelle à 12 mois était de 74 % en 2012 et demeure, depuis à 58 %. Une proportion d'étudiants décide de poursuivre leurs études à l'issue de la LP, ce taux étant en croissance depuis 3 ans (13, 17 et 33 % sur les trois dernières années suivant l'enquête interne), ce qui mérite attention.</p>
-------------------------------	--

<p>Place de la recherche</p>	<p>La recherche ne tient pas une place prépondérante comme dans la plupart des LP.</p> <p>Toutefois les enseignants-chercheurs rattachés au Centre de Recherche Clermontois en Gestion et Management (CRCGM) interviennent dans la formation.</p> <p>Par ailleurs, au travers du projet Mémoire de recherche, autre appellation du projet tutoré, les étudiants sont amenés à répondre à la problématique d'une entreprise en mobilisant les concepts théoriques et méthodologies vus en cours. Ils disposent, pour ce faire de l'encadrement d'un enseignant-chercheur.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>Il s'agit d'un point fort de la formation. Une part importante des interventions sont effectuées par des professionnels du secteur.</p> <p>Le projet tutoré effectué pour une entreprise afin de répondre à l'une de ses problématiques est l'occasion d'appréhender le monde du travail.</p> <p>Enfin, environ la moitié de la promotion suit la promotion sous le régime de l'alternance (en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation), ce qui lui permet d'avoir des contacts réguliers avec l'entreprise et de bien appréhender les exigences du monde du travail.</p> <p>La fiche RNCP de la formation est claire et explicite.</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>Les projets tuteurés et les stages se font sous l'encadrement d'un enseignant-chercheur et d'un tuteur en entreprise, ce qui atteste d'un bon accompagnement des étudiants. Ils donnent lieu à un rapport écrit et à une soutenance orale. L'évaluation des stages et projets tuteurés est donc assez classique et conforme aux attendus des LP avec deux unités d'enseignement (UE) distinctes validant au total 12 crédits européens (ECTS).</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>L'opportunité est offerte aux étudiants qui ne sont pas en contrat d'apprentissage d'effectuer leur stage à l'étranger. Ils disposent d'un service Relations Internationales au sein de l'université pour faciliter les stages à l'étranger. Cependant, malgré ces dispositifs, il n'est fait mention d'aucun stage effectué explicitement à l'étranger.</p> <p>Par ailleurs, une intégration d'étudiants étrangers est possible via Campus France ; mais nous ne disposons d'aucune donnée pour en apprécier la portée.</p> <p>Concernant l'apprentissage des langues étrangères, il est juste fait mention dans la maquette de cours d'anglais sans plus de précisions, ce qui peut être regretté.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Le processus de recrutement des étudiants n'est pas présenté. Les tableaux transmis révèlent que la moitié environ de la promotion a obtenu antérieurement un BTS. L'autre moitié a essentiellement obtenu un DUT ou un autre diplôme. Il importe de noter que quelques étudiants (un à trois chaque année) ont bénéficié d'une procédure de VAE/VAP. Par ailleurs entre trois et sept étudiants chaque année proviennent d'une L2 généraliste ; mais nous ne sommes pas en mesure d'évaluer si le module de préparation à l'orientation en voie professionnelle en L2 a favorisé leur entrée dans la formation.</p> <p>Aucun dispositif d'aide à la réussite n'est décrit.</p>

<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>Certains cours, plus généraux, sont mutualisés avec d'autres licences professionnelles de l'Ecole Universitaire de Management de Clermont Ferrand : les cours d'économie et de management responsable sont mutualisés avec les LP <i>Assistant ressources humaines</i>, <i>Management des PME-PMI</i> et <i>Gestion de production et logistique intégrée</i>, les cours de Droit International et de Politique relationnelle et fidélisation sont mutualisés avec la LP Commerce et distribution.</p> <p>La formation dispose de l'équipement numérique de l'Université d'Auvergne ; ainsi les étudiants ont-ils accès aux plateformes numériques, à la documentation en ligne et à l'Espace Numérique de Travail (ENT). De plus, le passage du Certificat Informatique et Internet (C2i) niveau 1 est organisé pour les étudiants de la formation.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Les rapports de projet et de stage, écrits, donnent lieu à une soutenance, ces deux travaux sont notés. Les cours assortis de travaux dirigés disposent d'une double évaluation par un contrôle continu et un examen terminal, les cours magistraux seuls sont évalués via un examen terminal.</p> <p>De manière classique, une session de rattrapage est organisée le cas échéant. Il existe une compensation entre les UE. Un redoublement est possible pour repasser l'intégralité des UE non validées à l'issue de la session de rattrapage.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Ce suivi se fait à travers des interactions régulières avec le tuteur pédagogique de l'étudiant, tout au long de l'année.</p> <p>On peut aussi souligner le livret de l'apprenti, numérique et papier, pour les étudiants en contrat d'alternance. Ce dispositif facilite l'évaluation des compétences acquises. Il n'est toutefois pas fait mention d'un processus d'évaluation des acquis de compétences pour les étudiants en formation initiale classique ; seule une évaluation des connaissances est développée.</p> <p>Aucune mention n'est par ailleurs faite d'un portefeuille de compétences, ni d'une réflexion pour l'instituer.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Dans le cadre de l'Observatoire de l'Insertion Professionnelle et de la Vie Etudiante de l'Université d'Auvergne, une enquête relative au devenir des étudiants est organisée à 12 et 30 mois. Les résultats de cette enquête sont publiés sur le site de l'université, son taux de réponse est tout à fait honorable. Les responsables de la formation semblent tirer des conclusions de ces données pour ajuster le pilotage de la formation, notamment en ce qui concerne l'augmentation des poursuites d'études, sans toutefois préciser comment ils comptent y remédier.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Plusieurs conseils de perfectionnement et procédures d'autoévaluation sont organisés chaque année, à l'initiative du CFA, de la formation, auquel assistent les délégués des étudiants, ou du réseau des IAE. Il est indiqué que le conseil de perfectionnement interne à la formation tient compte de l'avis des étudiants de la licence professionnelle.</p> <p>Cette procédure atteste du sérieux de la démarche d'amélioration continue de la qualité de la formation.</p>

# Observations de l'établissement



## Observations sur le rapport d'évaluation de la formation

### Licence professionnelle

#### Management des relations commerciales

Numéro de rapport : S3LP170012575

Nous remercions le Comité d'Évaluation pour l'analyse conduite et la qualité des remarques transmises.

Les commentaires et éléments fournis seront pris en compte pour la construction de la future offre de formation.

Concernant cette licence professionnelle, nous n'avons pas d'observation à formuler.

Clermont-Ferrand, le 19/05/2016  
Le Président de l'Université d'Auvergne – Clermont I

  
Professeur Alain ESCHALIER