



Villeneuve d'Ascq, le 04 mai 2010

Pierre-André Caron  
Docteur en informatique  
Maître de conférences en Sciences de l'Education  
Institut CUEEP, bâtiment B6  
Université des Sciences et Technologie de Lille  
Villeneuve d'Ascq  
Tél secrétariat : +33 (0)32043 3259

**Objet :** Demande de modification du DEUST BCEE, par la création d'une orientation « Téléphonie ».

**Dénomination :** DEUST BCEE (Diplôme d'Etudes Universitaires Scientifiques et Techniques en Bureautique Communication et Electronique d'Entreprise)

Contrat Quadriennal 2010-2013

**Numéro d'habilitation :** 901008

### **Résumé des modifications envisagées par rapport à l'habilitation 2010 :**

La modification principale concerne la création d' un parcours optionnel orienté vers la téléphonie, en plus du parcours classique. En effet, depuis quelques années nous assistons a un rapprochement technique des réseaux téléphoniques et internet ainsi qu'à un rapprochement fonctionnel. Les sites web doivent être de plus en plus consultables via un terminal téléphonique, ainsi de nombreuses actions de communication dans lesquelles sont impliqués nos étudiants en stage comportent maintenant une modalité téléphonique. L'ensemble de ses convergences techniques, fonctionnelles et informationnelles, nous ont amenés à imaginer un parcours optionnel nous permettant d'être mieux en adéquation avec les entreprises qui accueillent nos étudiants.

(Cf annexe 1 pour le détail de maquette du DEUST)

En première année, le tronc commun constitue les trois quarts des enseignements. Les matières telles qu'Architecture, Système, Maintenance et Bases de données sont maintenues. Des matières telles que Recherches Opérationnelles et Comptabilité sont adaptées au domaine de la téléphonie. Les principaux changements portent sur les activités Bureautique et Programmation Structurée, qui seront évaluées dans le cadre d'une étude de cas. Des cours de gestion communicationnelle et marketing réalisés initialement en deuxième année sont placés en première année.

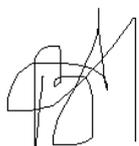
Le domaine de la téléphonie s'ouvre aux problématiques intégrant l'informatique de la programmation des petites interfaces mais reste néanmoins ancré sur des problématiques telles que réalisation de sondage, télévente, lettre de diffusion téléphonique, hotline etc... Pour nous positionner sur le terrain de la téléphonie, nous devons faire évoluer dans un premier temps notre offre en intégrant les problématiques actuelles de ce domaine. C'est l'objet des ajouts que nous avons réalisés en deuxième année.

En deuxième année, le tronc commun qui constitue environ les deux tiers de la formation reste inchangé. Nous désirons introduire pour le dernier tiers deux orientations.

L'orientation Programmation : cette orientation conserve les intitulés des matières enseignées traditionnellement dans le cadre du DEUST. Nous avons l'intention d'en faire évoluer petit à petit les contenus pour qu'elles prennent en charge, à terme, les problématiques liées à l'informatique téléphonique

L'orientation Communication : cette orientation concerne les problématiques immédiates et actuelles du domaine et des sociétés susceptibles d'accueillir nos étudiants. D'une part, cette orientation est, pour nos étudiants, l'assurance d'entrer facilement dans des entreprises gérant la communication via des techniques intégrant la téléphonie. D'autre part, nous avons l'opportunité d'établir une convention de partenariat avec la société Assonance, entreprise de formation en contact avec de très nombreux acteurs du domaine, ce qui explique l'orientation actuelle des enseignements ajoutés "téléventes, télémarketing, ...". L'idée derrière cette orientation est d'établir à terme un pont avec le monde de la téléphonie et d'être en place pour en relever les nouveaux enjeux.

Bénédicte Thuillier  
responsable DEUST



Pierre-André Caron  
président de jury DEUST



DEUST, Diplôme d'Etudes Universitaires Scientifiques et Techniques en  
Bureautique Communication et Electronique d'Entreprise  
Université des Sciences et Technologies de Lille,  
B6, 59655 Villeneuve d'Ascq cedex.  
tel secrétariat: +33 (0)32043 3259 Email : [muriel.bidoyen@univ-lille1.fr](mailto:muriel.bidoyen@univ-lille1.fr)

# DEUST BCEE

Option  
Informatique / Réseaux

Option  
Téléphonie

*S1 : Mise en situation professionnelle*

## §2 - Tronc commun :

1<sup>ère</sup> année

Modules Info/résx	Volumes horaires	Modules Téléphonie
Architecture	20	Architecture
Système	40	Système
Maintenance	30	Maintenance
BDD	30	BDD
R.O	40	Gestion stress et temps
Compta	50	Crédit et recourvt

Option  
Info / Réseaux

Option  
Téléphonie

Tableur 28 h  
 Traitement de Texte 28 h  
 PAO 12 h  
 Programm. Struct. 60 h  
 Projet tuteuré 15 h

Etude de cas-Synthèse 15 h  
 Gestion commerciale et Marketing, démarchage 60 h

## §3 et §4 - Tronc commun :

2<sup>ème</sup> année

Modules Info/résx	Volumes horaires	Modules Téléphonie
IHM	20	IHM
Multimédia	40	Multimédia
Anglais	60	Anglais
TEC	60	TEC
Compta analytique	50	Compta analytique
Environnement juridique	60	Environnement juridique
Eco entreprise	40	Eco entreprise
Stage + mémoire	350 (10 semaines)	Mise en situation Professionnelle

Option  
Info / Réseaux

Option  
Téléphonie

Création Web 40 h  
 Programmation dynamique Web 60 h  
 BDD avancées 30 h  
 Réseaux Maintenance Infrastruct 72 h  
 Méthode 40 h  
 Marketing 40 h  
 Stats 40 h  
 Projet 40 h

Téléprospection et télévente 60 h  
 Prise de rendez-vous 70 h  
 Méthode et développement RH 90 h  
 Réclamation 80 h