

E-commerce et marketing numérique (fiche nationale)

RNCP40509 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34530, 34093, 31837
Code(s) ROME	D1401, M1704, E1101, M1803, M1705
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/12/2029

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

UNIVERSITE DE RENNES · SIRET : 13003051300019

UNIVERSITE D ARTOIS · SIRET : 19624401600016

UNIVERSITE CLAUDE BERNARD LYON 1 · SIRET : 19691774400019

LA ROCHELLE UNIVERSITE - UNIVERSITE DE LA ROCHELLE · SIRET : 19170032700015

UNIVERSITE SAVOIE MONT BLANC · SIRET : 19730858800015

NANTES UNIVERSITE · SIRET : 13002974700016

UNIVERSITE DE LORRAINE · SIRET : 13001550600012

UNIVERSITE GRENOBLE ALPES · SIRET : 13002608100013

UNIVERSITE VERSAILLES ST QUENTIN YVELINE · SIRET : 19781944400013

UNIVERSITE PARIS EST CRETEIL VAL DE MARNE · SIRET : 19941111700013

UNIVERSITE DE PERPIGNAN VIA DOMITIA (UPVD) · SIRET : 19660437500010

UNIVERSITE DE BRETAGNE SUD (UBS) · SIRET : 19561718800600

UNIVERSITE DE LILLE · SIRET : 13002975400012

UNIVERSITE AMIENS PICARDIE JULES VERNE · SIRET : 19801344300017

UNIVERSITE PARIS CITE · SIRET : 13002573700011

UNIVERSITE DE TOULON · SIRET : 19830766200017

UNIVERSITE TOULOUSE II · SIRET : 19311383400017

UNIVERSITE DE TOULOUSE · SIRET : 93827139200012

UNIVERSITE DE CAEN NORMANDIE · SIRET : 19141408500016

UNIVERSITE POLYTECHNIQUE HAUTS-DE-FRANCE (UPHF) · SIRET : 13002574500014

UNIVERSITE DES ANTILLES · SIRET : 19971585500011

UNIVERSITE BORDEAUX MONTAIGNE BORDEAUX III · SIRET : 19331766600017

UNIVERSITE DE PARIS VIII.PARIS VINCENNES · SIRET : 19931827000014

UNIVERSITE D EVRY VAL D ESSONNE · SIRET : 19911975100014

Partenaires habilités

5 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 3 à former et organiser l'évaluation et 2 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
CENTRE DE FORMATION DES APPRENTIS	18972002200202	Former et organiser l'évaluation
FORMASUP NORD-PAS DE CALAIS	42813525500050	Former
GIPAFOC	42417546100021	Former
GIP CAMPUS ESPRIT INDUSTRIES	13002028200021	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT CATHOLIQUE DE LILLE	77562424000013	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La licence professionnelle est un diplôme national de l'enseignement supérieur qui confère à son titulaire le grade de licence. Elle confère les mêmes droits à tous ses titulaires, quel que soit l'établissement qui l'a délivrée.

La licence professionnelle poursuit un objectif d'insertion professionnelle et elle est organisée pour favoriser la formation tout au long de la vie.

La licence professionnelle favorise la personnalisation des parcours de formation et offre des dispositifs d'accompagnement pédagogique, en tenant compte de la diversité et des spécificités des publics accueillis en formation initiale et en formation continue.

La licence professionnelle e-commerce certifie les compétences de professionnels sur tous les aspects de la création, de l'animation et de l'optimisation d'un site de vente en ligne, leur permettant de s'insérer au sein de l'activité e-commerce d'une entreprise existante quelle que soit la taille et le domaine d'activités et de répondre aux besoins liés au développement de la vente en ligne aux professionnels (Business to Business - BtoB) ou aux particuliers (Business to Client - BtoC).

ACTIVITÉS VISÉES

- Dialogue avec des développeurs de sites
- Veille sur le respect des dispositions légales relatives aux sites internet
- Mise en place des actions pour l'augmentation du trafic
- Optimisation des moteurs de recherche
- Gestion des demandes faites sur le site
- Gestion de la logistique e-commerce
- Suivi des performances via les indicateurs de performance (Key Performance Indicators - KPI)
- Actualisation du site
- Garantie de la satisfaction client

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences transversales

- Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe
- Identifier et sélectionner avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet
- Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation
- Développer une argumentation avec esprit critique
- Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française
- Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non ambiguë, dans au moins une langue étrangère
- Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder
- Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte
- Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs
- Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives
- Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet

- Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique
- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité sociale et environnementale
- Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles

Compétences spécifiques

- Contribuer à la création et à la mise en place de sites internet marchands, en appliquant les principes du e-commerce et en utilisant des solutions techniques adaptées afin de développer les ventes en ligne.
- Contribuer au cahier des charges en prenant en compte l'inclusion universelle et en veillant à l'optimisation énergétique de la consommation.
- Réaliser la maintenance d'un site internet marchand en effectuant des mises à jour techniques et des contrôles réguliers pour garantir son bon fonctionnement et prévenir d'éventuels dysfonctionnements
- Mettre à jour les pages produits, les descriptions et les visuels en optimisant la présentation des produits afin d'encourager les ventes.
- Suivre les performances des pages produits en analysant les données afin proposer des améliorations pour augmenter le taux de conversion.
- Proposer un plan d'action visant à améliorer le référencement en analysant le comportement des consommateurs à partir de la data disponible afin de générer du trafic
- Surveiller les performances des campagnes afin de proposer des ajustements des stratégies en fonction des indicateurs clés de performance (KPI).
- Contribuer à la mise en œuvre de campagnes marketing numériques, y compris la publicité en ligne, le référencement, les médias sociaux, etc.
- Traiter les commandes en ligne en assurant leur prise en charge et la logistique afin de permettre la livraison chez le client dans les délais impartis.
- Suivre la satisfaction des clients tout au long du processus d'achat en analysant les enquêtes de satisfaction afin d'optimiser le parcours client
- Évaluer l'expérience client numérique en analysant les comportements d'achat afin d'améliorer l'e-expérience client.
- Gérer les retours et les réclamations clients en assurant les échanges et les remboursements conformément aux obligations commerciales de l'entreprise afin de garantir la satisfaction dans le suivi client
- Assurer un suivi de la relation client en utilisant les canaux de communication appropriés afin de répondre à leurs demandes de renseignements et à leurs remarques

Dans certains établissements, d'autres compétences spécifiques peuvent permettre de décliner, préciser ou compléter celles proposées dans le cadre de la mention au niveau national.

Pour en savoir plus se reporter au site de l'établissement.

Blocs de compétences

RNCP40509BC01 — Utiliser les outils numériques de référence

LISTE DE COMPÉTENCES

Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

RNCP40509BC02 — Exploiter des données à des fins d'analyse

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier et sélectionner avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet
- Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation
- Développer une argumentation avec esprit critique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

RNCP40509BC03 — S'exprimer et communiquer à l'oral, à l'écrit, et dans au moins une langue étrangère

LISTE DE COMPÉTENCES

- Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française
- Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non ambiguë, dans au moins une langue étrangère

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

RNCP40509BC04 — Se positionner vis à vis d'un champ professionnel

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder
- Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte
- Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

RNCP40509BC05 — Agir en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle

LISTE DE COMPÉTENCES

- Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives
- Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet
- Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique
- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité sociale et environnementale
- Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

RNCP40509BC06 — Gérer des plateformes de e-commerce

LISTE DE COMPÉTENCES

- Contribuer à la création et à la mise en place de sites internet marchands, en appliquant les principes du e-commerce et en utilisant des solutions techniques adaptées afin de développer les ventes en ligne.
- Contribuer au cahier des charges en prenant en compte l'inclusion universelle et en veillant à l'optimisation énergétique de la consommation.
- Réaliser la maintenance d'un site internet marchand en effectuant des mises à jour techniques et des contrôles réguliers pour garantir son bon fonctionnement et prévenir d'éventuels dysfonctionnements
- Mettre à jour les pages produits, les descriptions et les visuels en optimisant la présentation des produits afin d'encourager les ventes.
- Suivre les performances des pages produits en analysant les données afin de proposer des améliorations pour augmenter le taux de conversion.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

RNCP40509BC07 — Contribuer au développement de la stratégie e-commerce

LISTE DE COMPÉTENCES

- Proposer un plan d'action visant à améliorer le référencement en analysant le comportement des consommateurs à partir de la data disponible afin de générer du trafic
- Surveiller les performances des campagnes afin de proposer des ajustements des stratégies en fonction des indicateurs clés de performance (KPI).
- Contribuer à la mise en œuvre de campagnes marketing numériques, y compris la publicité en ligne, le référencement, les médias sociaux, etc.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

RNCP40509BC08 — Gérer les ventes en ligne

LISTE DE COMPÉTENCES

- Traiter les commandes en ligne en assurant leur prise en charge et la logistique afin de permettre la livraison chez le client dans les délais impartis.
- Suivre la satisfaction des clients tout au long du processus d'achat en analysant les enquêtes de satisfaction afin d'optimiser le parcours client
- Évaluer l'expérience client numérique en analysant les comportements d'achat afin d'améliorer l'e-expérience client.
- Gérer les retours et les réclamations clients en assurant les échanges et les remboursements conformément aux obligations commerciales de l'entreprise afin de garantir la satisfaction dans le suivi client
- Assurer un suivi de la relation client en utilisant les canaux de communication appropriés afin de répondre à leurs demandes de renseignements et à leurs remarques

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc.

Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- G Commerce, réparation d'automobiles et de motocycles
- K Activités financières et d'assurance
- I

Hébergement et restauration

- J Information et communication
- P Enseignement
- R Arts, spectacles et activités récréatives
- L Activités immobilières
- S Autres activités de services

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Assistant e-commerce
- Chargé de clientèle e-commerce
- Chargé de clientèle en ligne
- Concepteur de sites web marchand
- Assistant e-marketing
- Assistant relation client e-commerce

Après 3 à 5 années d'expérience professionnelle, les diplômés pourront accéder à des postes de responsable e-commerce ou chargé d'affaires e-commerce

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 409 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique · tension 4/5 (Élevée) M2X91 — Chefs de projet et directeurs de service informatique · tension 4/5 (Élevée) R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) U0X80 — Assistants de la communication · tension 1/5 (Très faible) U0X90 — Cadres de la communication · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	56 379
Jugés difficiles à recruter	32 %
Emplois saisonniers	8 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L3X80 — Secrétaires de direction M1X81 — Techniciens de production, d'exploitation, d'installation, et de maintenance, support et services aux utilisateurs en informatique M2X91 — Chefs de projet et directeurs de service informatique R1X68 — Employés des services commerciaux R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique U0X80 — Assistants de la communication U0X90 — Cadres de la communication

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Leur composition comprend :

- une moitié d'enseignants-chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation
- des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements
- des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements

COMPOSITION DU JURY — VAE

Articles L6411-1 à L6423-3 du Code du travail

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	6 800 €
Selon la branche	3 200 € – 7 200 €
Prise en charge	Branches concernées
6 800 €	Valeur par défaut · 176 branches
7 200 €	CPNE Familles rurales, CPNE de l'édition de livres, de l'édition phonographique et de l'édition de musique, CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé, CPNEFP Branche du Commerce de Détail Non Alimentaire, CPNEFP Professions de la Photographie
6 590 €	CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNE du négoce et de l'industrie des produits du sol, engrais et produits connexes, CPNE industries alimentaires diverses, CPNEFP de la branche des industries de produits alimentaires élaborés, CPNEFP des industries charcutières
7 000 €	CPNE Branche Caoutchouc, CPNE chimie, CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire, CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
6 804 €	CPNE Travail Temporaire, CPNEF de la Branche des organismes de formation, CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie, CPNEFP des commerces de gros
6 000 €	CNPE de la Plasturgie et des Composites, CPNEF inter-secteurs papier carton, CPNEFP de la métallurgie
6 500 €	CPNE des Vins et Spiritueux, CPNE des industries de santé (CPNEIS)
7 004 €	CPNEFP Import-Export
6 700 €	CPNEF de la Publicité
6 545 €	CPNEF de l'audiovisuel
6 510 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
5 890 €	CPNEFP de la branche des distributeurs conseils hors domicile
3 200 €	CPNEFP Commerce à distance

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2029
Date de dernière délivrance possible	31/12/2033

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP30060

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.univ-larochelle.fr/>

<https://www.univ-nantes.fr/>

<https://www.u-picardie.fr/>

<https://www.u-bordeaux-montaigne.fr/fr/index.html>

<https://www.univ-lyon1.fr/>

<https://www.univ-artois.fr/>
<https://www.univ-ubs.fr/fr/index.html>
<https://www.unicaen.fr/>
<https://www.univ-lille.fr/>
<https://www.univ-lorraine.fr/>
<https://www.univ-paris8.fr/>
<https://www.univ-rennes.fr/>
<https://www.univ-rouen.fr/>
<https://www.univ-tln.fr/>
<https://www.univ-tlse3.fr/>
<https://www.uvsq.fr/>
<http://www.univ-ag.fr/>
<https://www.univ-evry.fr/>
<https://www.univ-grenoble-alpes.fr/>
<https://www.univ-tlse2.fr/>
<https://u-paris.fr/>
<https://www.u-pec.fr/>
<https://www.uphf.fr/>
<https://www.univ-smb.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40509/>

Où se former

Formations référencées	3
Organismes	3
Régions couvertes	3
Prix indicatif	1 500 € – 9 600 €
Durée	1125 – 1425 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	6
Organismes gestionnaires (CFA)	6
Organismes formateurs	6
Régions couvertes	6
Départements couverts	6
Organismes certifiés Qualiopi	6
Sessions	de 09/2026 à 08/2027

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	4
Parcours menés à terme	1

Taux d'achèvement	25 %
Période	09/2025 – 04/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	4
Montant total engagé	4 690 €
Coût moyen par dossier	1 173 €
Durée moyenne	1104 h
Période	07/2025
France compétences	79 %
Reste à charge titulaire	21 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.