



HAL
open science

Licence professionnelle Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers. 2011, Université François-Rabelais de Tours. hceres-02027822

HAL Id: hceres-02027822

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027822>

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.



Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague B

ACADÉMIE : ORLEANS-TOURS

Établissement : Université François-Rabelais de Tours

Demande n° S3LP120002505

Dénomination nationale : Assurance, banque, finance

Spécialité : Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers

Présentation de la spécialité

La licence professionnelle forme des chargés de clientèle, collaborateurs des établissements bancaires. Elle apporte pour ce faire des compétences commerciales, et notamment une capacité à développer une analyse et des conseils adaptés aux besoins du client dans le domaine de la banque et de l'assurance. La formation est portée par la Faculté de Droit, d'Economie et des Sciences Sociales - Institut d'Administration des Entreprises (IAE) et localisée à Tours, en partenariat avec le centre de formation de la profession bancaire (CFPB) d'Orléans.

Indicateurs

Principaux indicateurs (moyenne sur 4 ans ou depuis la création si inférieure à 4 ans) :

Nombre d'inscrits	41
Taux de réussite	87 %
Pourcentage d'inscrits venant de L2	12 %
Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation)	0 %
Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels	48 %
Pourcentage de diplômés en emploi : enquête nationale 2 enquêtes à 6 mois de l'établissement	ND 55 et 85 %

Bilan de l'évaluation

- Appréciation globale :

La formation répond aux besoins de compétences des banques, confrontées au niveau régional comme national à de nombreux départs en retraite dans les années à venir. Le programme des enseignements est adapté à ces besoins, tout en offrant au public, au prix de volumes horaires importants, suffisamment d'éléments fondamentaux (droit, anglais, économie) pour évoluer dans l'entreprise. Elle propose des ressources pédagogiques intéressantes. Les stages en entreprise, leur suivi, ainsi que celui du projet tuteuré sont bien organisés. Un bon réseau de partenaires, l'implication des professionnels, la diversité de l'équipe pédagogique sont des atouts de la formation. On ne dispose cependant que de peu d'éléments concernant les évolutions adoptées par le conseil de perfectionnement. L'apprentissage est adapté aux besoins des recruteurs. Les résultats de l'insertion professionnelle s'avèrent cependant pour l'heure incomplets et sujets à questionnement. On ne dispose que de deux enquêtes à six mois pour 2008 et 2009, avec de faibles taux de répondants. Si la première donne des résultats corrects, la seconde est marquée par un faible taux d'insertion avec des poursuites d'études, mais aussi des diplômés sans emploi en proportion importante et en nette progression. Le taux de réussite aux examens est par ailleurs relativement faible et appelle une attention particulière, du fait notamment des démissions. Cela pose la question de la sélection du public, d'autant que les effectifs de la formation sont fluctuants.

- Points forts :
 - Un partenariat avec les milieux professionnels.
 - Une adéquation aux besoins de la profession bancaire.
 - Une organisation pédagogique.
- Points faibles :
 - Une insuffisance des enquêtes d'insertion.
 - Des résultats aux examens.
 - La sélection du public.

Notation)

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : B

Recommandations pour l'établissement)

Il conviendrait de veiller à la qualité des enquêtes d'insertion et à fournir tout élément utile pour l'apprécier et réaliser un meilleur suivi des diplômés. Le conseil de perfectionnement devrait par ailleurs se saisir des informations sur l'insertion, les analyser et proposer tous les ajustements utiles pour en améliorer les résultats. La politique de sélection des étudiants devrait également être examinée et optimisée, en cherchant à remédier aux démissions et à éviter les poursuites d'études. Une augmentation de la fréquence des réunions du conseil de perfectionnement pourrait à cet égard être utile. Par ailleurs, la réglementation disposant que les coefficients affectés au sein des unités d'enseignements varient dans une proportion de un à trois, on devrait ajuster ceux-ci au sein de l'unité 3.