



HAL
open science

Licence professionnelle Conseiller gestionnaire de clientèle

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Conseiller gestionnaire de clientèle. 2017, Université d'Orléans. hceres-02028170

HAL Id: hceres-02028170

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02028170>

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

Département d'évaluation des formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Conseiller gestionnaire de clientèle

Université d'Orléans

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 07/07/2017

HCERES

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

Département d'évaluation des 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 2016-2017

sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ(s) de formations : Sociétés, entreprises et territoires

Établissement déposant : Université d'Orléans

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Assurance, banque, finance, spécialité Conseiller gestionnaire de clientèle* est un diplôme en apprentissage qui a pour vocation de former des apprentis au métier de chargé de clientèle particuliers. Cette formation est en alternance et propose des enseignements spécifiquement dédiés à la préparation de ce métier. Elle est proposée en partenariat avec le Centre de formation de la profession bancaire (CFPB) qui en assure le financement et une partie importante des enseignements avec ses propres formateurs issus de la profession bancaire.

Les enseignements portent sur l'environnement bancaire et également les dimensions marketing liées à la connaissance des produits de banque-assurance. Les cours sont dispensés par des professionnels qui sont des formateurs du CFPB et par des enseignants. La formation propose un encadrement de l'étudiant dans le cadre de son rapport de stage et également de son projet tuteuré qui est soutenu devant un jury.

La formation ne prévoit pas de poursuite d'études puisqu'elle a vocation à préparer au métier de chargé de clientèle particuliers.

Analyse

Objectifs
<p>La licence professionnelle <i>Conseiller gestionnaire de clientèle</i> permet aux étudiants de consolider leurs connaissances et d'acquérir des compétences banque et particulièrement sur les problématiques de chargé de clientèle particuliers au sein des agences bancaires. La formation vise ainsi à former des professionnels essentiellement au moyen de la voie de l'apprentissage dont le profil est adapté aux besoins et attentes de ces organisations bancaires.</p> <p>La formation a donc un objectif de professionnalisation d'étudiants déjà titulaire d'un Bac+2 afin de répondre aux besoins du secteur bancaire.</p> <p>Les objectifs sont clairement exposés avec le détail des missions qui cadrent parfaitement au métier de conseiller clientèle en banques et assurances.</p>
Organisation
<p>Cette formation est proposée en modules sans option ni parcours.</p> <p>Les enseignements semblent très complets sur les différents métiers de la banque avec des matières dispensées par les professionnels du secteur bancaire.</p> <p>Les enseignements sur l'assurance occupent une place mineure puisqu'ils ne représentent que 21 heures sur l'ensemble du cursus.</p> <p>Très peu d'informations sont données quant à l'organisation de cette formation notamment sur les projets tuteurés et le suivi des apprentis.</p>

Positionnement dans l'environnement
<p>La formation répond à un besoin économique de la profession bancaire. L'avis est positif sur l'environnement de cette formation puisqu'elle répond aux attentes localisées géographiquement et en termes de besoin de la profession bancaire du bassin orléanais. Cependant, l'adossement à la recherche de cette formation est inexistant.</p> <p>Une formation similaire est proposée à l'Institut d'administration des entreprises (IAE) de Tours mais l'offre d'emploi est suffisante pour couvrir l'employabilité de deux promotions à Orléans et Tours.</p> <p>Fort d'un partenariat avec le CFPB, il apparaît que l'ancrage régional de cette formation répond à un besoin croissant de la profession bancaire. La région Centre participe également au financement de la formation.</p>
Equipe pédagogique
<p>L'équipe pédagogique est mixte et composée de professionnels et de quelques académiques. Le manque d'intervenants universitaires en économie et gestion dans cette formation est évident.</p> <p>Un professeur et deux maîtres de conférences en section 05 (sciences économiques) assurent des cours dans cette LP, les autres académiques étant des vacataires, des juristes ou des informaticiens. Une part importante du volume horaire (75 %) est assurée par les formateurs du CFPB. Aucune information n'est communiquée quant au profil de ces formateurs.</p> <p>Peu d'information sur les intervenants vacataires, il est donc difficile d'émettre un avis sur leur adaptation à la mission. Aucun suivi de la formation ne semble s'effectuer au sein de l'Université, cette mission étant confiée au CFPB, conjointement avec le suivi d'autres formations (BTS (Brevet de technicien supérieur), autres licences professionnelles). Ce point est surprenant car il ne permet pas de juger la qualité du suivi de la formation.</p> <p>Il est précisé que la « coordination entre enseignants-chercheurs se fait de manière souple ». Cette souplesse ne nous semble pas être la garantie d'un suivi efficace de la formation.</p> <p>Pour les raisons énumérées ci-dessus, les étudiants ne semblent pas être impliqués dans le suivi effectué par l'équipe pédagogique.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>On ne connaît pas le nombre de postulants à la formation. Cela est dommage car on ne peut statuer sur son attractivité sans cet élément. L'effectif est d'une trentaine d'étudiants.</p> <p>Les résultats de l'enquête nationale sur l'insertion ne permettent pas de se prononcer et aucune information n'est communiquée quant à une enquête interne.</p> <p>L'étude sur l'insertion professionnelle, bien que relativement faible en effectifs (42 % des étudiants) laisse clairement apparaître un faible taux de poursuite d'études, ce qui est cohérent avec une LP.</p> <p>Toutefois, une remarque, figurant dans le dossier, est présente sur l'orientation des étudiants diplômés vers des formations de première année de master (M1) banque.</p>
Place de la recherche
<p>L'adossement à la recherche de cette formation semble faible.</p> <p>Ce point constitue un aspect négatif de la formation, d'autant que le secteur bancaire est sujet à de fortes évolutions réglementaires et qu'une veille sur la réglementation bancaire ainsi que sur la gestion du risque de crédit ou encore sur le <i>relationship banking</i> est nécessaire.</p> <p>En outre, seuls trois enseignants sont titulaires d'un doctorat en économie et sont donc susceptibles de dispenser des enseignements issus de leurs travaux de recherche même si rien, dans le dossier, ne permet d'en avoir la certitude.</p>
Place de la professionnalisation
<p>La LP proposée par l'Université d'Orléans semble bien en adéquation avec les attentes de la profession bancaire et répond aux standards d'une formation professionnalisante débouchant sur un métier bien précis qui, dans le cas d'espèce, est chargé de clientèle particuliers. Cependant, aucun développement du dossier ne confirme clairement cela.</p>
Place des projets et des stages
<p>Il n'y a pas de stage dans cette formation comme il est mentionné dans le dossier. La formation propose une formation en alternance dont la restitution se fait sous forme d'un rapport écrit et d'un projet tuteuré. Ces deux modalités d'évaluation sont en adéquation avec les objectifs professionnalisants de la formation. Aucune information concernant les modalités de suivi des apprentis ou la nature de ces projets tuteurés n'est communiquée.</p>

Place de l'international
<p>Peu d'informations sont données, il est donc difficile de se prononcer. Au demeurant, la formation n'a pas vocation à être en contact avec une clientèle internationale ni à exercer le métier de chargé de clientèle particuliers à l'international.</p> <p>La formation comprend 14 heures d'anglais bancaire. Peu d'accueil d'étudiants étrangers, et aucun stage à l'étranger.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Les effectifs sont constants, autour d'une trentaine d'étudiants, avec une faible part de DUT (Diplôme universitaire de technologie) qui reste stable (moins de 20 % de l'effectif). Récemment on constate une augmentation des étudiants provenant de deuxième année de licence (L2) au détriment de ceux qui proviennent de BTS, mais ceux-ci restent largement majoritaires (plus de 50 % des effectifs).</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Il est indiqué que tous les modules professionnels sont accompagnés de séquences d'<i>e-learning</i> et de CD Rom, sans que l'on puisse vérifier cette exhaustivité.</p>
Evaluation des étudiants
<p>Peu d'information sur cet item. Il nous manque notamment les règles de validation de la formation qui semblent pourtant essentielles.</p> <p>Il est dommage que chaque enseignement ne soit évalué qu'à partir d'un seul examen écrit. Une seconde note (examen écrit ou oral) permettrait de conforter l'évaluation de l'étudiant.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Aucune information à ce sujet dans le dossier.</p> <p>On aimerait trouver un document qui permette de suivre l'étudiant au cours de son apprentissage.</p>
Suivi des diplômés
<p>Aucun dispositif de suivi des étudiants après la formation n'est en place. Toutefois, il semblerait que la tendance soit à une poursuite d'études de plus en plus fréquente en M1 banque.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Il n'y a pas de conseil de perfectionnement et le suivi est assuré par des discussions au sein du conseil pédagogique du CFPB.</p> <p>Il est à déplorer que les étudiants ne puissent évaluer ni la formation, ni les enseignements.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Le programme de cette LP est très complet sur la partie bancaire et amène sans aucun doute à l'acquisition des connaissances nécessaires aux métiers visés.
- L'équipe enseignante est composée de professionnels issus majoritairement des métiers de la banque.
- Un effectif important : une trentaine d'apprentis de manière structurelle.

Points faibles :

- Un dossier dont la qualité déficiente empêche bien souvent l'analyse sérieuse : projets tuteurés, suivi de l'apprentissage, l'insertion professionnelle, etc.
- Le suivi de la formation est confié majoritairement au CFPB, sans réelle intervention, semble-t-il, de l'équipe universitaire.
- Il n'y a pas d'enseignants-chercheurs en sciences de gestion.
- Il n'y a pas de conseil de perfectionnement formalisé.
- La poursuite d'études en M1 banque tend à se développer.

Avis global et recommandations :

Le dossier aurait pu être plus complet afin de permettre l'analyse des items de la formation.

Des efforts devraient être faits dans différentes directions :

- suivi de l'apprentissage ;
- suivi et évolution de la formation par la création d'un conseil de perfectionnement ;
- renforcement de l'équipe enseignante avec une présence plus importante d'enseignants-chercheurs (notamment en sciences de gestion).

Au regard du nombre d'apprentis, il paraît peu pertinent d'envisager, même à terme, la suppression de la formation comme cela est suggéré dans le dossier.

Observations de l'établissement



Pas d'observation pour la mention

Fait à Orléans, le 1^{er} juin 2017

Le Président

Ary Bruand