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. 2012, Université de Strasbourg. hceres-02038147

HAL Id: hceres-02038147

https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038147v1

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.

agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle

Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers

de l'Université de Strasbourg

Vague C 2013-2017

Campagne d'évaluation 2011-2012

agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Le Président de l'AERES

Didier Houssin

Section des Formations
et des diplômes

Le Directeur

Jean-Marc Geib

Evaluation des diplômes
Licences Professionnelles – Vague C

Académie : Strasbourg

Établissement déposant : Université de Strasbourg

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Conseiller gestionnaire de la clientèle sur le marché des particuliers

Dénomination nationale : SP5-Assurance, banque, finance

Demande n° S3LP130004111

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Strasbourg
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : CFPB & CFA Banque
- Secteur professionnel demandé : SP5-Echange et gestion

Présentation de la spécialité

Ouverte en 2008, cette licence professionnelle est portée par l'UFR Faculté de droit, de sciences politiques et de gestion. Elle vient compléter l'offre de formation de ce domaine, une spécialité *Chargé de clientèle de la bancassurance* étant ouverte depuis 2003 par la Faculté des langues et sciences humaines appliquées, mais exclusivement en formation continue. Mise en place en partenariat avec l'antenne locale du Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB) et avec le Centre de Formation par Apprentissage de la branche, elle vise à former des conseillers gestionnaires de clientèle, en charge d'un portefeuille de clients particuliers avec l'acquisition de connaissances et compétences permettant de répondre à l'ensemble des besoins du client (Banque/Assurance).

Il s'agit là d'une spécialité –fortement normée dans ses contenus et avec le recours exclusif à la formation en alternance- présente aujourd'hui dans la plupart des régions françaises et qui vise à satisfaire un besoin important, le dynamisme démographique et économique de l'Alsace justifiant pleinement son ouverture (ce que vérifie une bonne attractivité).

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

L'évaluation de cette licence a été rendue difficile et sur des points fondamentaux impossible du fait de l'extrême faiblesse informative du dossier fourni. La plupart des tableaux d'indicateurs ne sont pas ou très partiellement renseignés alors que parfois les informations sont évoquées dans le texte. Il en est ainsi de la composition des promotions où il semble qu'il y ait un bon équilibre entre titulaires de DUT, BTS et étudiants issus de 2ème ou 3ème année de licence. Si cela était vérifié, ce serait un point fort.

Aucune information (pas même une liste de noms) sur l'équipe pédagogique n'est disponible ou plutôt une seule à savoir que 50 % des enseignements sont assurés par des intervenants professionnels, ce qui est conforme à ce qui peut être attendu d'une formation en alternance. Sur ce point règne la plus grande confusion dans le dossier, voire la contradiction entre le texte et les tableaux. Si le plus souvent il est évoqué l'apprentissage –ce qui semble être la réalité- le tableau indique quant à lui 100 % de contrats de professionnalisation. Il y a là, *a minima*, un sérieux problème de lisibilité.

Mais plus grave est le fait que le devenir des 26 diplômés des deux premières promotions, n'est pas renseigné. Ce manque est d'autant plus surprenant qu'il s'agit d'apprentis, d'un petit effectif et qu'assurer un suivi n'imposerait pas la mise en œuvre de moyens exceptionnels. Or, pour une formation professionnelle qui débute, s'enquérir de ses résultats en termes d'insertion est encore plus nécessaire afin de pouvoir la faire évoluer de manière réactive. Dès lors, on comprend mieux le peu de prospective qui traverse le dossier, le conseil de perfectionnement –dont la composition serait à revoir pour la rendre plus représentative- n'ayant pas eu en main un véritable bilan pour appuyer sa réflexion. Si une information a été donnée pour expliquer la baisse des inscriptions en 2009/2010, aucune information ne renseigne sur les échecs ou abandons (certes encore limités) perceptibles à travers les données fournies. Ces lacunes graves, ne doivent pas masquer les aspects positifs que sont la bonne attractivité de cette licence, un projet pédagogique solide, un bon partenariat avec la branche et probablement, des résultats très honorables.

Par ailleurs, il est pertinent de s'interroger sur la structuration de l'offre de formation de l'université (et plus précisément de la composante concernée) car la coexistence à partir de 2013 (la Faculté de droit, sciences politiques et de gestion accueillant alors la spécialité portée jusque-là par l'UFR LSHA) de deux spécialités visant le même métier n'est guère lisible, même si justifiable par le fait que l'une s'adresse à des étudiants (apprentis) alors que l'autre est destinée à des salariés dans le cadre de la formation continue. Leur regroupement en une seule licence, avec des modalités d'enseignement adaptées à des publics différents, serait à envisager à court terme (ce que le dossier évoque d'ailleurs mais en le repoussant apparemment à un avenir plus lointain).

Le rédacteur de la fiche d'autoévaluation a constaté son incapacité à la réaliser du fait des déficiences du dossier. Même si quelques ajouts semblent avoir été apportés suite à ces remarques, le rapport et la note qui résultent de l'évaluation par l'AERES ne peuvent guère être différents.

- Points forts :
  - Une bonne attractivité.
  - Une solide professionnalisation.
  - Le partenariat avec le CFPB et le CFA Banque.

- Points faibles :
  - Un dossier très lacunaire et totalement déficient sur des points essentiels : aucune information sur le devenir des diplômés des deux premières promotions, sur l'équipe pédagogique…
  - Le flou du vocabulaire et des concepts utilisés (confusion entre apprentissage et contrats de professionnalisation).
  - L'absence d'un véritable bilan après trois années d'existence.
  - La composition et les missions du conseil de perfectionnement sont à revoir.
  - Une offre de formation à restructurer.

Recommandations pour l'établissement

A l'avenir, il conviendrait que le dossier d'évaluation d'un diplôme contienne les informations minimales pouvant justifier le renouvellement, la jeunesse de la formation ne pouvant être invoquée pour excuser l'absence d'un véritable bilan.

Dans le cadre du regroupement à venir au sein de la même faculté des deux licences visant le métier de conseiller de clientèle aux particuliers, la fusion des deux spécialités serait à réaliser très rapidement afin de pouvoir proposer une unique formation déployée pour partie en formation continue et en formation initiale via l'apprentissage. Dans la mesure où le secteur bancaire y serait favorable et où les perspectives d'emploi le justifieraient, une ouverture à la formation initiale « classique » pourrait même élargir cette offre.

Notation

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

Indicateurs

TABLEAU DES INDICATEURS DE LA SPECIALITE (fourni par l'établissement)			
	Année (1)	Année (1)	Année (1)
Nombre d'inscrits			
Taux de réussite			
Pourcentage d'inscrits venant de L2			
Pourcentage d'inscrits venant de DUT			
Pourcentage d'inscrits venant de BTS			
Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation)			
Pourcentage d'inscrits en formation continue			
Pourcentage d'inscrits en contrat en alternance (d'apprentissage ou de professionnalisation)			
Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels			
ENQUETES NATIONALES	**Année (1)**	**Année (1)**	**Année (1)**
Taux de répondants à l'enquête			
Pourcentage de diplômés en emploi (2)			
Pourcentage de diplômés en poursuite d'études (2)			
Pourcentage de diplômés en recherche d'emploi (2)			
ENQUETES DE SUIVI PROPRE DE LA FORMATION	**Année (1)**	**Année (1)**	**Année (1)**
Taux de répondants à l'enquête			
Pourcentage de diplômés en emploi (2)			
Pourcentage de diplômés en poursuite d'études (2)			
Pourcentage de diplômés en recherche d'emploi (2)			

(1) Données des trois dernières années (pour lesquelles on dispose du nombre d'inscrits et du taux de réussite), pourcentages arrondis à l'unité.

(2) Préciser l'année d'obtention du diplôme et combien de mois après cette obtention a été réalisée l'enquête, ceci pour chacune des trois dernières enquêtes nationales et de suivi propre.
Pourcentages calculés sur la base des diplômés ayant répondu aux enquêtes et arrondis à l'unité.

Observations de l’établissement

UNIVERSITÉ DE STRASBOURG

Monsieur Jean-Marc GEIB
Directeur

Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur
Section des formations et des Diplômes

20 rue Vivienne
75002 PARIS

Alain BERETZ
Président

Affaire suivie par
Frédérique GRANET-LAMBRECHTS
Vice-présidente Formations Initiale et Continue

Strasbourg, le 9 mai 2012

Objet : Evaluation des Licences, des Licences professionnelles et des Masters
Nos Réf. : FG/MA/N° 2012-076

Secrétariat :
Martine ARRO
Tél. : +33 (0)3 68 85 63 62
Martine.Arro@unistra.fr

Monsieur le Directeur,

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint les réponses aux évaluations réalisées par les experts de l'AERES des dossiers déposés au niveau Licence et au niveau Master par l'Université de Strasbourg dans le cadre de la campagne d'habilitation vague C.

Je vous en souhaite bonne réception et vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.

UNIVERSITÉ DE STRASBOURG

Alain BERETZ

Institut Le Bel
4 rue Blaise Pascal
CS 90032
F-67081 Strasbourg Cedex
Tél. : +33 (0)3 68 85 63 62
Fax : +33 (0)3 68 85 63 99
www.unistra.fr
www.unistra.fr

Académie : Strasbourg

Etablissement déposant : Université de Strasbourg

Spécialité : Conseiller gestionnaire de la clientèle sur le marché des particuliers

Dénomination nationale : SP5-Assurance, banque, finance

Demande n°S3LP130004111

En préambule aux réponses pour chacune des mentions, l'établissement souhaite faire part des éléments suivants, en réponse à des observations formulées par les experts concernant la durée du suivi de l'offre de formation
Refondée au 1er janvier 2009, la jeune Université de Strasbourg a entrepris de se doter de procédures et d'outils validés par son CEVU et son CA en ce qui concerne l'évaluation des formations, l'évaluation des enseignements et le suivi de l'insertion professionnelle des étudiants, de sorte que les enquêtes réalisées au niveau de l'ensemble de l'établissement ne peuvent pas remonter à des années antérieures.
S'agissant des enquêtes relatives à l'évaluation des formations, la première enquête générale a porté sur l'année 2011 et un bilan a été présenté à la Commission centrale de suivi en mars 2012.
S'agissant de l'évaluation des enseignements, les procédures et les outils ont été élaborés en 2011 et approuvés par le CEVU en mai 2012. La première enquête générale sera effectuée à l'issue du semestre d'automne 2012.
Enfin, au-delà des enquêtes dans les composantes, les enquêtes nationales de suivi de l'insertion professionnelle des étudiants ont été faites, par contre l'université n'a pas entrepris d'enquêtes systématiques des diplômés de Licence générale jusqu'à 2011. Depuis lors, de telles enquêtes sont aussi réalisées.

S'agissant de l'existence d'une autre licence proposant une spécialité très proche, un accord a été trouvé dans les termes qui suivent.

Pour le prochain quinquennal, l'Université de Strasbourg ne proposera qu'une spécialité de Licence Pro ABF pour former des chargés de clientèle sur le marché des particuliers, dans le cadre de la Faculté de Droit. La fusion des deux spécialités actuelles s'effectuera dans le respect des spécificités des publics accueillis (formation initiale et formation continue) sur le modèle pratiqué dans d'autres universités (Paris X, Nantes, UBO, Lille) et en conservant les partenariats établis. Aussi bien la formation initiale que la formation continue sont ouvertes à tous les enseignes. Un partenariat avec le CFPB en formation continue est en cours de négociation.

La spécialité sera dotée d'une seule équipe pédagogique et les enseignants interviendront dans la mesure du possible aussi bien en formation initiale qu'en formation continue. Les intervenants professionnels viendront de différents enseignes.