



# Licence professionnelle Gestion clientèle particuliers

## Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Gestion clientèle particuliers. 2014, Université Evry-Val-d'Essone - UEVE. hceres-02038322

**HAL Id: hceres-02038322**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038322>**

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



Gestion de clientèle particuliers

de l'Université d'Evry-Val-  
d'Essonne - UEVE

Vague E – 2015-2019

Campagne d'évaluation 2013-2014



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

Section des Formations et des diplômes

*En vertu du décret du 3 novembre 2006<sup>1</sup>,*

- Didier Houssin, président de l'AERES
- Jean-Marc Geib, directeur de la section des formations et diplômes de l'AERES

---

<sup>1</sup> Le président de l'AERES « signe [...], les rapports d'évaluation, [...] contresignés pour chaque section par le directeur concerné » (Article 9, alinea 3 du décret n°2006-1334 du 3 novembre 2006, modifié).



# Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague E

Evaluation réalisée en 2013-2014

Académie : Versailles

Établissement déposant : Université d'Evry-Val-d'Essonne – UEVE

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Gestion de clientèle particuliers

Secteur professionnel : SP5-Echanges et gestion

Dénomination nationale : SP5-4 Assurance, banque, finance

Demande n° S3LP150007563

## Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : IUT d'Evry, Département TC.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : /

## Présentation de la spécialité

La licence professionnelle *Gestion de clientèle Particuliers*, qui accueille 39 étudiants en 2012/2013, a pour objectif de former des conseillers-gestionnaires de la clientèle des particuliers. Elle s'adresse à des étudiants de niveau Bac+2, plus particulièrement du secteur tertiaire de l'IUT, désirant travailler dans le domaine de la bancassurance.

La formation vise à former des chargés de clientèle capables de commercialiser l'ensemble de l'offre d'un établissement financier. Pour ce faire, l'accent est mis sur les connaissances économiques, juridiques et fiscales à acquérir. Les métiers visés par cette licence professionnelle (LP) sont les suivants : chargé d'affaires, de relations sur le marché des particuliers ou chargé de mission ou responsable d'agence dans le secteur de la bancassurance.

La formation s'articule autour de sept unités d'enseignement (UE) : environnement économique et juridique ; connaissance de l'environnement de la bancassurance ; maîtrise des produits et de la bancassurance ; maîtrise des outils de la relation client ; méthodologie ; projet tuteuré ; stage et mémoire. La licence professionnelle fonctionne sur le principe de la formation initiale et continue et de l'apprentissage.

# Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Le dossier est assez bien renseigné mais souffre parfois d'imprécisions (taux d'insertion professionnelle, poursuites d'études, etc.).

On peut toutefois noter que la construction pédagogique est cohérente, mettant l'accent sur les compétences à acquérir : les fondamentaux en bancassurance (environnement économique et juridique), les compétences techniques (services et produits de la bancassurance, gestion des risques) et commerciales (gestion de la relation clientèle). Il importe de noter que la formation accorde une place importante à l'enseignement général, orienté vers le domaine de la bancassurance. Ainsi, sur les 440 heures de cours, 308 heures concernent la bancassurance (soit 70 %). Un point positif de cette formation est d'avoir prévu une mise à niveau des étudiants ayant des « backgrounds » différents, qui concerne deux matières : économie et informatique (avec un volume horaire de 30 heures).

La licence professionnelle fonctionne sur le principe de la formation initiale et continue et de l'apprentissage. Les liens avec le monde professionnel sont importants et on peut apprécier la diversité des intervenants professionnels impliqués dans ladite formation. Cependant, le volume horaire confié aux intervenants professionnels peut sembler quelque peu élevé (596 heures sur un total de 940 heures soit plus de 63 % du volume horaire total). Le volume horaire confié aux enseignants-chercheurs est de 192 heures (soit 20,42 % du volume horaire total), ce qui peut paraître insuffisant dans la mesure où la licence professionnelle est une formation universitaire et l'implication plus forte des enseignants-chercheurs dans le pilotage de ce type de formation professionnelle, pourrait être considérée comme une valeur ajoutée.

Il est à noter que les candidatures et les effectifs ont suivi une tendance à la hausse de 2008 (20 étudiants environ) à 2012 (40 environ). Toutefois, une baisse des candidatures et des effectifs, est intervenue en 2013 ; or, le dossier n'apporte aucune explication à cette tendance qui est certes toute récente. De la même manière, le nombre d'inscrits en formation initiale est en baisse depuis 2011 alors que le nombre d'inscrits en apprentissage est en hausse sur la même période et l'on ne sait comment analyser cette tendance. Le taux de réussite, d'environ 90 %, est de bon niveau. En matière de suivi de l'insertion, le dossier ne présente pas de données issues des enquêtes nationales et comporte seulement des données partielles, portant sur cinq apprentis en emploi (promotions 2009/2010 et 2010/2011).

- Points forts :

- Une UE consacrée à la mise à niveau des étudiants venant de formations différentes.
- Les liens avec le monde professionnel : qualité et diversité des professionnels extérieurs impliqués dans la formation.

- Points faibles :

- La faiblesse relative de la participation des universitaires (192 heures ; autres enseignants universitaires : 56 heures ; enseignants d'établissements partenaires (lycées) : 152 heures ; professionnels : 596 heures).
- Le manque de suivi de l'insertion des diplômés.

- Recommandations pour l'établissement :

Une participation plus importante d'enseignants-chercheurs dans les enseignements serait un atout supplémentaire.

Il conviendrait par ailleurs de renforcer le suivi de l'insertion des diplômés.



# Observations de l'établissement

Evry, le 12 mai 2014

**Affaire suivie par :**  
Direction des Etudes et de la Vie Etudiante

**L'administrateur Provisoire de  
l'Université d'Evry Val d'Essonne**

**A**

**Jean-Marc GEIB  
Directeur de l'Agence d'Evaluation de la  
Recherche et de l'Enseignement Supérieur  
Section des Formations et des Diplômes**

**Objet :** Evaluation des licences professionnelles vague E

Nous avons pris connaissance avec le plus grand intérêt de vos rapports pour les licences professionnelles suivantes :

- Spécialité « gestion de clientèle particuliers » ;
- Spécialité « management des entreprises et de l'hôtellerie et de la restauration » ;
- Spécialité « responsable-adjoint GRH » ;
- Spécialité « management de la qualité : industrie, services, santé » ;
- Spécialité « management du patrimoine immobilier et mobilier » ;
- Spécialité « management de la chaîne logistique » ;
- Spécialité « ingénierie simultanée en conception mécanique » ;
- Spécialité « gestion des systèmes d'information » ;
- Spécialité « ingénierie en méthodes de diagnostic automobile » ;
- Spécialité « efficacité énergétique et énergies renouvelables » ;

Nous tenons à remercier l'AERES pour l'efficacité et la qualité du travail d'analyse qui a été conduit.

Ces derniers ont été transmis aux responsables des diplômes ainsi qu'aux directeurs de composante concernés qui n'ont pas émis d'observations.

Nous espérons que ces informations vous permettront de bien finaliser l'évaluation des formations de l'Université.



**Michel GUILLARD**

