



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. 2011, Université de Caen Normandie - UNICAEN. hceres-02039235

HAL Id: hceres-02039235

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039235v1>

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 : CAEN

Établissement : Université de Caen Basse-Normandie

Demande n° S3LP120002062

Dénomination nationale : Assurance, banque, finance

Spécialité : Conseiller gestionnaire de clientèle

Présentation de la spécialité

La licence professionnelle « Conseiller, gestionnaire de clientèle » ouverte en 2007, propose une formation destinée aux métiers de chargés de clientèle sur le marché des particuliers. Les connaissances et compétences attendues concernent les domaines, juridique et fiscal, technique de la banque et de l'assurance. Le positionnement dans l'offre globale de formation de l'établissement mentionne la proximité de deux licences professionnelles : la 1^{ère} « Gestion de la relation client et e-commerce » et le 2nd « Vente d'assurance de personnes ». La licence professionnelle est accessible aux DUT, BTS, ainsi qu'aux jeunes diplômés de niveau III, avec une sélection sur dossier puis entretien. L'admission est conditionnée par la conclusion d'un contrat d'apprentissage et une convention de partenariat fixe une capacité d'accueil à vingt étudiants.

Indicateurs

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

Nombre d'inscrits	18
Taux de réussite	100 %
Pourcentage d'inscrits venant de L2	0 %
Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation)	0 %
Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels	53 %
Pourcentage de diplômés en emploi (à 1 an et à 3 ans) enquête interne 2009	70 %

Bilan de l'évaluation

- Appréciation globale :

Cette licence professionnelle offre aux étudiants une solide formation qui s'articule autour de l'alternance leur permettant de mettre en pratique des connaissances acquises et d'appréhender directement les techniques professionnelles. L'organisation pédagogique s'appuie sur un équilibre entre les partenaires du secteur bancaire, dont 53 % interviennent sur le cœur du métier, et les enseignants-chercheurs de l'Université de Caen, bien impliqués dans cette formation. Le taux de réussite est excellent puisqu'il atteint 100 % lors des deux dernières années. Cependant, il est à souligner une tendance à l'augmentation de la poursuite d'études 8 % en 2008 et 15 % en 2009.



Le partenariat fait l'objet d'une convention entre l'Université de Caen et l'ICEP-CFA (l'Institut consulaire d'enseignement professionnel-Centre de formation des apprentis) et le Centre de formation de la profession bancaire (CFPB) soulignant ainsi l'étroite relation avec la profession bancaire. Les résultats de l'enquête interne sur l'insertion professionnelle mentionne que seul 70 % des diplômés ont trouvé un emploi mais sans information sur la durée de recherche d'emploi. Cette information est à prendre comme une tendance du fait de l'insuffisance de réponse de la part des étudiants. La démarche de l'auto-évaluation ne semble pas avoir été considérée comme un outil de pilotage et le conseil de perfectionnement n'a pas été installé.

- Points forts :
 - Une formation en alternance peu concurrencée au niveau régional.
 - Un partenariat bien soutenu par les professionnels du secteur bancaire.

- Points faibles :
 - La faible diversité des publics, essentiellement BTS et DUT.
 - Le suivi insuffisant des diplômés dans leur recherche d'un premier emploi.
 - Un taux d'insertion professionnelle faible pour une formation en alternance.

Notation)

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

Recommandations pour l'établissement)

L'établissement doit veiller à limiter les poursuites d'études et à trouver un dispositif pertinent permettant d'identifier cette réalité. La création d'un conseil de perfectionnement et l'analyse de l'auto-évaluation pourrait y répondre. Il est indispensable que l'équipe pédagogique ou toute autre structure de l'Université, tel que le bureau d'aide à l'insertion professionnelle, se mobilise pour soutenir les lauréats de la licence professionnelle dans leur démarche d'engagement dans la vie professionnelle.