



**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 de Nantes. hceres-02039375

**HAL Id: hceres-02039375**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039375>**

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 : NANTES

Établissement : Université de Nantes

Demande n° S3LP120002375

Dénomination nationale : Assurance, banque, finance

Spécialité : Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers

## Présentation de la spécialité

L'objectif de la spécialité est de former des conseillers-gestionnaires de clientèle « particuliers » capables de traiter des opérations diverses et variées qui répondent à tous les besoins exprimés par leurs clients particuliers. Les diplômés peuvent exercer les métiers de chargé de clientèle particuliers, conseiller financier, responsable d'encadrement dans une banque.

Cette spécialité, ouverte en 2005, est proposée en apprentissage, et gérée par l'Institut d'Economie et de Management de Nantes (IEMN). Elle complète l'offre de formation « économie-gestion » de l'IEMN aux côtés de licences (Gestion, Economie, Administration économique et sociale) et de masters (Finance et affaires internationales...). Dans la région, la seule formation concurrente est un IUP d'Angers.

## Indicateurs

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

Nombre d'inscrits (avant 2008 - après 2008)	35	
Taux de réussite	99 %	
Pourcentage d'inscrits venant de L2	13 %	
Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation)	0 %	
Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels	73 %	
Pourcentage de diplômés en emploi	enquêtes internes (promotion 2007) enquêtes nationales (promotion 2007)	100 % 100 %

## Bilan de l'évaluation

- Appréciation globale :

Le secteur bancaire en France exprime le besoin de collaborateurs qualifiés au niveau II et considère cette spécialité comme cohérente avec les besoins régionaux des banques. C'est une formation pleinement immergée dans le tissu économique local au travers de l'apprentissage et de la très forte implication des professionnels. Cependant, le dossier d'évaluation présente quelques lacunes qui empêchent d'apprécier la pertinence de cette spécialité.

Le nombre de candidatures n'est pas fourni mais le taux de pression semble supérieur à dix, ce qui prouve une bonne attractivité de la formation et une sélection importante à l'entrée. Les différents publics (DUT, BTS et L2) sont tous représentés avec une part moins importante des étudiants issus de L2. Le dossier ne précise pas si les étudiants sont recrutés en local ou au niveau national. Les banques fournissent un nombre de contrats d'apprentissage variable suivant le contexte économique, ce qui peut expliquer la diminution des effectifs de 2007 à 2009, passant de 43 à 26 étudiants.

L'insertion professionnelle est, pour la promotion 2007, excellente quant au pourcentage de 100 % annoncé, à l'adéquation des postes occupés avec le contenu de la formation et à la durée moyenne de recherche d'emploi inférieure à un mois. Cependant, il est regrettable qu'aucun suivi des diplômés n'ait été mis en place pour les promotions suivantes, et que les enquêtes nationales ne soient pas rapportées pour les années 2005 et 2006. Il n'est donc pas possible de conclure sur la pertinence d'une telle licence à partir des résultats d'une seule promotion et de voir l'impact de la crise économique sur le placement des diplômés.

Cette licence professionnelle et le Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB) assurent conjointement l'organisation et le pilotage de la formation ; ce partenariat permet l'accès à une banque de ressources pédagogiques et le recrutement de conférenciers professionnels, qui interviennent dans les enseignements à hauteur de 71 % du volume horaire global. Par ailleurs, un partenariat avec le pôle « Finance-banque-assurance et logistique maritime » permet de définir des enseignements en prise avec les exigences et les réalités des établissements financiers. Le conseil de perfectionnement est probablement lié à celui du CFA mais aucune précision n'est donnée quant à son fonctionnement.

La maquette pédagogique n'est pas conforme à l'arrêté relatif aux licences professionnelles qui stipule que le stage et le projet tuteuré doivent constituer chacun une unité d'enseignements. Le dossier d'auto-évaluation apporte des éléments complémentaires au dossier mais ne met pas en avant les points forts et faibles de la spécialité.

- Points forts :
  - Un bon taux de réussite.
  - Une forte implication professionnelle.
  - Une formation en apprentissage.
  
- Points faibles :
  - Le suivi des diplômés insuffisant.
  - Une maquette non conforme.
  - Pas d'indication sur le fonctionnement du conseil de perfectionnement.
  - Le faible pourcentage d'enseignants-chercheurs dans les cours.

## Notation

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

## Recommandations pour l'établissement

Il est urgent de mettre en place un suivi régulier et systématique des diplômés qui donnera des informations précieuses sur la pertinence de la spécialité dans le tissu économique local et national, puis de réagir efficacement en cas de dérive.

La maquette pédagogique doit être revue dans sa structure et au travers des modalités de contrôle des connaissances pour être conforme aux exigences de l'arrêté relatif aux licences professionnelles.

Il faut veiller à ce que la part d'enseignants-chercheurs dans les enseignements soit augmentée pour maintenir un équilibre entre universitaires et professionnels. Les enseignants de l'université sont les garants du niveau académique correspondant au grade de licence.