

HCERES

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

Département d'évaluation des formations



Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Assurance, banque, finance : chargé de clientèle

Université de Toulon

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 29/06/2017

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, langues, territoires

Établissement déposant : Université de Toulon

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Assurance, Banque, Finance : chargé de clientèle* est une formation dispensée sur le site de l'Institut universitaire de technologie (IUT) de Toulon-La Garde en alternance et sur un site délocalisé à Hanoï au Vietnam en formation initiale classique ; au total, ce sont 6 groupes d'étudiants qui sont concernés par cette formation (2 en France sur le site de Toulon, et 4 à Hanoi). La LP *Assurance, Banque, Finance : chargé de clientèle* a pour partenaires un centre de formation des apprentis (CFA) appartenant au réseau dénommé DIFCAM (Association pour la diffusion de la formation au Crédit agricole mutuel) et plusieurs établissements de bancassurance locaux. Elle a pour vocation de former des étudiants à occuper des postes à caractère commercial dans des entreprises ou des structures évoluant dans le secteur de la bancassurance et proposant un accueil de la clientèle. La formation est proposée de manière délocalisée au Vietnam avec des enseignements qui sont dispensés soit en français, soit en anglais selon les groupes.

Analyse

Objectifs

La LP *Assurance, Banque, Finance : chargé de clientèle (ABF)* forme des chargés de clientèle et conseillers gestionnaires de clientèle « particuliers », « professionnels » et « entreprises » dans le secteur de la banque, de l'assurance et plus généralement auprès de tous les types d'intermédiaires financiers.

La formation vise l'insertion professionnelle immédiate des diplômés dans le secteur de la banque et de l'assurance. Elle a clairement une vocation commerciale, conformément aux attentes des professionnels du secteur.

Les principales connaissances et compétences attendues sont précisées et décrites également dans un livret distribué aux étudiants dès la réunion de rentrée ainsi qu'aux nouveaux intervenants. Celles-ci sont présentées de manière synthétique et claire dans l'annexe descriptive du diplôme et dans la fiche RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles). Le cursus est cohérent du point de vue des compétences visées. Les métiers à l'issue de la formation sont bien renseignés et correspondent à la formation.

Organisation

La formation est proposée soit en formation initiale sur les sites délocalisés au Vietnam, soit en alternance sur le site de Toulon (contrats d'apprentissage ou de professionnalisation). En France, les enseignements sont assurés sur le site de l'IUT de Toulon, sous l'égide du département Techniques de Commercialisation. Deux groupes d'étudiants sont constitués. La formation est également proposée de manière délocalisée au Vietnam, au sein de deux universités partenaires ; on trouve ainsi une promotion francophone et deux promotions anglophones au sein de l'Université de Commerce du Vietnam (UCV). Depuis 2012, l'*Academy of Finance* (AOF) compte une promotion anglophone. Mis à part quelques ajustements nécessaires afin de s'adapter au contexte économique et politique vietnamien, la maquette pédagogique est la même sur les deux sites. La différence majeure concerne l'Unité d'Enseignement (UE) 4 qui vise à évaluer l'ensemble des compétences de l'alternant (site de Toulon) ou du stagiaire (site de Hanoi-Vietnam). Les enseignements sont cohérents par rapport aux objectifs professionnels poursuivis par cette LP orientée chargée de clientèle.

Positionnement dans l'environnement

La formation est très ancrée dans son environnement professionnel, par les liens qu'elle a noués avec les centres de formation (notamment le DIFCAM, dont la contribution semble importante et pérenne) et avec les établissements de bancassurance du territoire. Les partenariats avec des établissements d'assurance pourraient être développés davantage.

En ce qui concerne le site délocalisé, et d'après les informations disponibles, le secteur de la bancassurance est en plein essor au Vietnam. On manque d'informations sur les autres formations susceptibles d'entrer en concurrence avec la formation sur le site délocalisé.

Les partenaires institutionnels et professionnels participent activement à l'évolution de la formation ainsi qu'au recrutement, au suivi et à l'évaluation des étudiants.

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique associée à la formation est diversifiée ; elle est composée d'enseignants-chercheurs, d'enseignants et de professionnels issus du secteur bancaire et occupant des fonctions en lien direct avec le cœur de métier objet de la LP. La responsable pédagogique de la formation est une maîtresse de conférences en sciences de l'information et de la communication.

Du point de vue de la répartition des enseignements, la moitié de ceux-ci sont confiés à des intervenants socioprofessionnels ; cette part importante s'explique par la nature très orientée sur la pratique professionnelle des enseignements. Toutefois, on peut s'étonner de constater que certains enseignements soient confiés à des intervenants socioprofessionnels sans que leur fonction soit directement liée au contenu de l'enseignement : il en est ainsi du droit bancaire ou du marketing bancaire qui sont confiés à un directeur d'agence. On peut être surpris également qu'un cours de remise à niveau en marketing soit dispensé par un enseignant-chercheur en sciences de l'information et de la communication et non en sciences de gestion.

L'articulation des activités réalisées par le responsable pédagogique de la formation et le chef de département sont clairement précisées. L'équipe pédagogique se réunit à plusieurs reprises : lors de la réunion de rentrée, lors du conseil de perfectionnement organisé au mois de juin, lors des deux sous-commissions pédagogiques en février et en juin (afin de faire le point sur les éventuels étudiants en difficulté à partir du récapitulatif des notes), et enfin lors du jury de délivrance du diplôme (1^{ère} quinzaine de septembre). Le dossier permet donc de relever une implication de tous et une communication accrue entre tous les acteurs, permettant un pilotage efficient de la formation. En effet, les réunions pédagogiques sont nombreuses et l'information fournie à l'équipe pédagogique est complète.

En ce qui concerne le site délocalisé de Hanoi, 45 % des 22 intervenants du site de Toulon interviennent également dans la version délocalisée du diplôme. La direction des études est la même pour le site de Toulon et le site délocalisé. Bien qu'une seule direction des études présente des avantages indéniables, la prise en compte de l'environnement local nécessite certainement un pilotage spécifique sur le site d'Hanoi.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

Pour le site de Toulon, la formation jouit d'une bonne attractivité, avec des effectifs stables depuis 2011 (environ 40 étudiants en formation par alternance répartis au sein de deux groupes de formation) ; le dossier n'indique pas pourquoi la formation n'est plus proposée en formation initiale à Toulon depuis 2007. 9 étudiants sur 10 sont en contrat d'apprentissage, le reste étant en contrat de professionnalisation. Le recrutement s'effectue à partir de 200 candidatures par an.

Certains étudiants recrutés bénéficient d'une procédure de validation des acquis de l'expérience (VAE) ; le volume d'étudiants concernés par la VAE est de 2 à 4 par an, dont la moitié correspond à des VAE diplômantes et l'autre moitié à des VAE partielles.

Le taux de réussite au diplôme est excellent et pérenne, avec la quasi-totalité des étudiants qui sont diplômés depuis 2012.

L'insertion professionnelle est de très bonne qualité puisqu'elle permet à 4 étudiants sur 5 en moyenne de trouver un emploi en contrat à durée indéterminée dans le secteur d'activité pour lequel ils ont été formés (la bancassurance) et dans une zone géographique proche de leur lieu de formation, ce qui correspond au souhait des entreprises partenaires de la LP. Les deux principaux partenaires bancaires de la LP recrutent à eux deux, en moyenne annuelle, près de 61 % des diplômés.

Le taux de poursuite d'études, s'il reste relativement limité (20 % en moyenne) mérite un point d'attention pour les prochaines années au regard du niveau important qu'il a atteint en 2011 (32 %).

Pour le site d'Hanoi, le dossier fait état d'un taux de réussite excellent, expliqué par la L2 spécifique dont sont issus les étudiants. Le taux d'insertion professionnelle est également satisfaisant (supérieur à 70 %) ainsi que l'est le taux de poursuite d'études qui est très limité. Ces résultats sont homogènes entre la formation francophone et la formation anglophone.

Place de la recherche

Malgré la nature de la formation (LP), les étudiants sont confrontés à la recherche par la présence au sein de l'équipe pédagogique de 7 enseignants-chercheurs (EC) relevant des sciences économiques, des sciences de gestion et des sciences de l'information et de la communication. Plus de 20 % des enseignements sont assurés par ces enseignants-chercheurs.

Place de la professionnalisation

La professionnalisation du cursus est garantie par la présence de nombreux formateurs issus du monde professionnel et occupant des fonctions en rapport avec le cœur de métier ; ils assurent plus de 50 % des enseignements. Les responsables de la LP travaillent en étroite collaboration avec le centre de formation d'apprentis DIFCAM et les établissements bancaires pour faire évoluer les contenus de la formation ; les établissements de bancassurance sont également sollicités dans ce cadre.

Les compétences professionnelles attendues sont clairement décrites dans la fiche RNCP.

La formation est proposée sous la forme de l'alternance, permettant une insertion plus forte des étudiants dans le milieu professionnel. La formation est professionnalisante et centrée sur l'opérationnel du point de vue des contenus et des modalités d'enseignements (cas pratiques, mises en situation, etc.). Le diplôme permet d'acquérir de réelles compétences pour développer les savoir-faire opérationnels liés aux produits, au cadre réglementaire et aux règles déontologiques de la profession bancaire et assurantielle. Ces compétences sont en rapport avec les emplois de niveau II de conseiller de clientèle en bancassurance.

Seuls les apprentis du Crédit agricole (via l'organisme de formation DIFCAM) passent la certification AMF (Autorité des marchés financiers). Il serait souhaitable que tous les étudiants passent cette certification, ce qui fait partie des réflexions en cours.

Un effort sur le développement des contrats de professionnalisation permettrait une meilleure intégration professionnelle des étudiants tout au long de la formation.

Place des projets et des stages

Le cursus laisse une large place à la professionnalisation grâce au régime de l'alternance. Les étudiants n'effectuent pas de stages stricto sensu mais une période de professionnalisation de 12 à 16 semaines intégrées à une alternance entre périodes en entreprise et périodes d'enseignement. Le suivi de cette période de professionnalisation est assuré par deux tuteurs, l'un en entreprise (maître d'apprentissage ou maître d'alternance), l'autre sur le site de formation (tuteur universitaire). Le service FTLV (Formation tout au long de la vie) de l'université aide les étudiants à trouver une entreprise et assure également le suivi des alternants sur un plan juridique et contractuel.

Le projet tuteuré, qui se déroule d'octobre à mai, est centré sur une problématique commerciale intéressant la structure professionnelle d'accueil de l'alternant ; il peut prendre la forme d'une action commerciale de prospection ou de fidélisation, d'une enquête de satisfaction ou bien encore d'une action de communication, centrées toutes sur une gamme de produits ou services ou sur une cible particulière. Le dossier n'indique pas si ce travail est un travail individuel ou un travail effectué en groupe. Le nombre d'heures de travail par étudiant que représente le projet tuteuré n'est pas non plus précisé, pas plus que le tableau de suivi des étudiants, ce qui ne permet pas d'apprécier le nombre d'étudiants suivis par enseignant permanent.

Les étudiants effectuant leur formation à Hanoi réalisent un stage de 13 semaines et fondent leur projet tutoré sur une action commerciale réalisée pour le compte d'une entreprise de bancassurance locale. Le suivi du stage est effectué en binôme par un enseignant du site vietnamien et par un enseignant du site de Toulon, lequel se rend sur place pour effectuer ce suivi.

Place de l'international

Pour le site de Toulon, aucun stage ni aucune période d'enseignement à l'étranger ne sont mentionnés dans le dossier de présentation de la formation ; il n'est pas fait mention non plus de l'accueil d'étudiants étrangers sur le site de Toulon. Le caractère national des compétences visées (cadre bancaire et assurantiel français) explique sans doute cet état de fait. L'international est abordé uniquement dans le cadre des enseignements en langue étrangères, conformément aux textes et à la politique de l'université.

La dimension internationale de la formation repose sur la délocalisation de la formation au Vietnam. En ce qui concerne cette formation délocalisée, les cours sont dispensés dans leur intégralité, soit en français (1 groupe) soit en anglais (3 groupes). Les étudiants doivent suivre des cours de langues (en français ou en anglais selon les groupes) en fonction du nombre de points obtenus lors de tests de langue (TOEFL (Test Of English as a Foreign Language), TOEIC (Test of English for International Communication) pour l'anglais par exemple), que chaque étudiant doit passer afin de pouvoir candidater en LP. Les étudiants de ces groupes délocalisés sont tous vietnamiens. On ne dispose pas d'informations sur les intervenants qui dispensent les enseignements en anglais.

Au total, sur 20 intervenants français à Hanoi, 11 sont issus des enseignants de la LP du site de Toulon. Une mission de visite de stage par un représentant de l'université de Toulon a été systématisée. La difficulté du maintien des effectifs francophones laisse à penser que seuls des enseignements exclusivement en anglais pourront perdurer (95 % des étudiants vietnamiens choisissent l'anglais en 1^{ère} langue vivante).

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

Pour le site de Toulon, le recrutement est effectué sur dossier par un jury composé d'universitaires qui statue sur l'autorisation du candidat à s'inscrire dans la formation ; l'admission est conditionnée à l'obtention par le candidat d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. L'admission est prononcée dans la limite des places disponibles après réception de ces contrats. La candidature aux postes proposés en alternance se fait soit de manière individuelle (candidature spontanée), soit dans le cadre de procédures de recrutement collectives pilotées par le service de formation tout au long de la vie de l'Université de Toulon. Pour le site vietnamien, le recrutement se fait sur la base d'un dossier, de sessions orales de recrutement et d'une certification de langues pour la formation francophone. On ne dispose pas d'informations complémentaires quant au recrutement des étudiants dans les groupes anglophones.

En moyenne, 56 % des étudiants inscrits sur le site de Toulon proviennent de divers BTS, 30 % de DUT (principalement Gestion des Entreprises et des Administrations et Techniques de Commercialisation), seulement 3 % d'une L2 (droit, économie/gestion, Langues Etrangères Appliquées), le reste des étudiants provenant de filières extrêmement variables. Le nombre d'étudiants provenant de L2 pourrait être augmenté. Les étudiants proviennent pour la très grande majorité de la région. Le dossier ne fait pas mention de passerelles entre formations de l'université permettant l'accès à cette formation.

Un dispositif spécifique à la formation est mis en place en matière de mise à niveau, pour un total de 51 heures. Un suivi personnalisé de l'acquisition des compétences par l'étudiant est réalisé par un double tutorat (entreprise/université) durant toute l'année de formation. L'alternance, notamment le suivi étroit des étudiants par leur maître d'apprentissage et leur tuteur enseignant, favorise la réussite des étudiants. Le projet professionnel personnalisé (PPP), dispensé par un responsable des ressources humaines (RH) du groupe Crédit Agricole favorise l'orientation des étudiants en leur permettant par exemple d'anticiper le déroulement de leur carrière.

Modalités d'enseignement et place du numérique

Sur le site de Toulon, la formation est proposée uniquement sous la forme de l'alternance (apprentissage et contrat de professionnalisation). Une procédure de validation des acquis de l'expérience (VAE) existe et bénéficie à 2 à 4 candidats par an en moyenne. Deux possibilités sont proposées dans ce cadre : une VAE/VES d'accès à la formation (ce cas ne s'est jamais présenté) ainsi qu'une VAE diplômante.

La formation se déroule en présentiel sur le site de l'IUT de La Garde, avec une alternance de périodes de trois semaines en entreprise et à l'IUT. L'intranet de l'université est utilisé pour la mise à disposition des informations pédagogiques aux étudiants. Une plateforme Moodle est utilisée pour la consultation des cours et supports de l'équipe pédagogique, mais il n'est pas fait état des enseignements concernés et rien n'est indiqué concernant l'utilisation des TIC (Technologies de l'information et de la communication) de manière transversale dans les enseignements.

L'accès à la formation pour les publics spécifiques (étudiants en situation de handicap, sportifs de haut niveau) se fait conformément aux dispositions définies par l'université, sans aménagement particulier propre à la formation. En ce qui concerne le site d'Hanoi, aucune information n'est donnée sur ce point.

Evaluation des étudiants

Les modalités de contrôle des connaissances sont définies par l'université et par les textes nationaux (arrêté de 1999). Les règles générales d'évaluation des étudiants et les modalités de contrôle des connaissances, la composition et les modalités de réunion des jurys ainsi que les règles de délivrance du diplôme sont conformes au règlement général de l'université. Elles sont validées chaque année dans les conseils centraux. Les règles d'affectation des crédits européens sont bien précisées pour chaque unité d'enseignement. Elles dépendent du volume horaire consacré aux enseignements. Le contrôle des connaissances se fait sous la forme d'un contrôle continu exclusif.

La délivrance du diplôme est effectuée par un seul jury annuel, composé des enseignants composant l'équipe pédagogique. Tous les membres de ce jury interviennent sur les deux sites de la LP. L'université de Toulon reste toutefois le responsable décisionnaire de délivrance du diplôme.

Suivi de l'acquisition de compétences

Le suivi de l'acquisition de compétences s'appuie sur le contrôle (continu) des connaissances ainsi que sur les dispositifs d'accompagnement des étudiants au cours de leur apprentissage (pour les étudiants du site de Toulon) ou de leur stage (pour les étudiants du site de Hanoi). Ce suivi des étudiants est réalisé conjointement par le tuteur universitaire et le maître d'alternance ou d'apprentissage ; il est formalisé dans un livret d'apprentissage qui sert de fil conducteur au suivi de l'acquisition des compétences. Ce livret contient des fiches de liaison d'apprentissage qui sont remplies conjointement par le maître d'apprentissage et l'apprenti et qui permettent le suivi précis des compétences acquises à chaque séquence passée en entreprise. Chaque visite en entreprise donne lieu à un compte-rendu rédigé par le tuteur enseignant et adressé au service FTLV puis au centre de formation par apprentissage.

La fiche RNCP précise les compétences visées par la formation, notamment du point de vue des unités d'enseignement professionnelle. Les fiches d'évaluation des unités d'enseignement professionnel (UE 4 et 5) contiennent un certain nombre de compétences à acquérir. La matière Projet Professionnel Personnalisé (PPP) aide également les étudiants à définir leur projet professionnel. L'enquête d'insertion professionnelle de l'OVE (Observatoire de la vie étudiante) à 30 mois fournit également des éléments de réponse sur l'acquisition de compétences. Les principales compétences à acquérir sont des compétences opérationnelles.

Suivi des diplômés

Le suivi des diplômés repose sur deux enquêtes :

- Une enquête effectuée par l'OVE à 30 mois ;
- Une enquête effectuée à 6 mois par le service FTLV concernant les effectifs d'étudiants en alternance.

L'enquête à 30 mois menée par l'OVE de l'université de Toulon et pilotée par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche (MESR) fournit un certain nombre d'informations quant aux devenir des diplômés. Ces dernières sont complétées par une enquête menée à 6 mois par le service FTLV sur les formations en alternance de l'université. Au-delà du délai différent (6 vs 30 mois) qui s'écoule entre l'obtention du diplôme et l'enquête réalisée, l'enquête menée par le FTLV permet aussi un suivi qualitatif et quantitatif des typologies d'entreprises recrutant les apprentis. Il convient néanmoins d'être vigilant quant à l'appréciation du taux de poursuite d'études, le FTLV considérant la poursuite d'études en alternance comme de l'insertion professionnelle, ce qui n'est pas le cas de l'OVE.

En ce qui concerne le site délocalisé d'Hanoi, ce sont les partenaires universitaires vietnamiens qui réalisent eux-mêmes une enquête d'insertion à court terme, en moyenne 10 à 12 mois après l'obtention du diplôme.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Le conseil de perfectionnement, composé d'enseignants, de professionnels du secteur de la banque et de l'assurance et d'étudiants, se réunit 1 fois par an ; il est propre au site de Toulon et n'intègre pas d'enseignants impliqués dans la formation sur le site d'Hanoï. Ce conseil permet de réaliser une analyse critique des contenus de la formation, d'analyser les évolutions des effectifs et de valider les recrutements des formateurs. Des modifications pédagogiques ont été réalisées suite à des préconisations issues de ce conseil. Aucune information ne nous est donnée concernant la mise en œuvre d'un conseil de perfectionnement sur le site délocalisé au Vietnam.

Les modalités d'évaluation des enseignements et d'autoévaluation de la formation sont réalisées dans le cadre de la démarche qualité, pilotée par le FTLV, pour certifier ISO 9001 toutes les formations en alternance, y compris cette LP.

Une autoévaluation de la formation est proposée aux étudiants sous la forme d'un questionnaire qui leur est adressé en fin d'année. Le questionnaire porte sur l'organisation de la formation et chacun des enseignements suivis. Il est adressé également un questionnaire de satisfaction aux entreprises qui ont accueilli des alternants. Seuls quelques pourcentages (et non les effectifs correspondants) sont indiqués et ne permettent pas de porter d'appréciation sur ce point. Le taux de réponse du questionnaire adressé aux entreprises n'est pas précisé.

En ce qui concerne le site délocalisé de Hanoi, aucune information ne précise si un tel suivi au niveau des entreprises est également réalisé. Il semble qu'aucun enseignant du site de Hanoi ne soit intégré dans le conseil de perfectionnement.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- La formation est attractive et réussit à diplômer et à insérer professionnellement une très grande part des étudiants sur les emplois ciblés.
- La formation est pilotée de manière cohérente, en partenariat avec le CFA DIFCAM et les universités partenaires vietnamiennes.
- L'équipe pédagogique est diversifiée et équilibrée.

Points faibles :

- Les disciplines de rattachement des intervenants et la discipline enseignée ne sont parfois pas en adéquation.
- Il n'y a qu'un seul directeur des études pour les deux sites.
- Le recrutement d'étudiants provenant de L2 est trop faible sur le site de Toulon.

Avis global et recommandations :

La LP *Assurance, Banque, Finance : chargé de clientèle* est une formation qui présente une forte cohérence, tant du point de vue de son pilotage que de son développement. En effet, six groupes sont gérés par l'équipe pédagogique, en France et au Vietnam, avec des taux de réussite et d'insertion professionnelle satisfaisants.

Les recommandations qui peuvent être faites ont trait essentiellement à une plus grande diversification des profils d'étudiants recrutés en intégrant davantage d'étudiants issus de L2 sur le site de Toulon. Le conseil de perfectionnement mériterait de compter parmi ses membres au moins un enseignant impliqué dans la formation sur le site de Hanoï, ce qui devrait permettre également de disposer d'informations sur le fonctionnement de la formation sur ce site délocalisé. De ce point de vue, la mise en place d'un directeur des études « adjoint » basé à Hanoi pourrait être utile pour tenir compte des spécificités locales.

Il conviendrait aussi de confier une part plus importante des enseignements à des enseignants-chercheurs en sciences de gestion.

Enfin, une réflexion sur le devenir des groupes délocalisés mériterait d'être menée, avec d'une part la question de la pérennité du groupe suivant la formation à Hanoï en langue française, et d'autre part l'intérêt d'explorer la possibilité de développer la voie de l'alternance pour ces groupes délocalisés.

Observations de l'établissement

La Garde, le 15 Mai 2017

EB/KBC / 2017 n° 083

Cabinet de la Présidence

Dossier suivi par : Karine BENET-CATTIN

Tél 04 94 14 24 65 – cabinet-presidence@univ-tln.fr

Le Président d'Université

à

Monsieur le Directeur
Jean-Marc GEIB
Département d'évaluation des formations
HCERES

Objet : Evaluation Licence professionnelle Assurance, banque, finance

Monsieur le Directeur,

Nous avons pris connaissance du rapport d'évaluation de la Licence professionnelle Assurance, banque, finance : chargé de clientèle. Nous tenons à remercier le comité d'évaluation, pour la qualité de l'évaluation menée et les remarques constructives formulées.

En réponse à votre demande, nous vous informons que ce rapport n'appelle pas de commentaire particulier de la part de notre établissement.

Avec nos remerciements renouvelés pour ce travail constructif, veuillez recevoir, Monsieur le Directeur, l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Éric BOUTIN
Président de l'Université de Toulon

