



HAL
open science

Licence professionnelle Conseiller, gestionnaire de clientèle de particuliers

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Conseiller, gestionnaire de clientèle de particuliers. 2017, Université de Picardie Jules Verne - UPJV. hceres-02027513

HAL Id: hceres-02027513

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027513>

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.

HCERES

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

Département d'évaluation des formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Conseiller gestionnaire de clientèle de particuliers

Université de Picardie Jules Verne

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, normes, organisations, territoires

Établissement déposant : Université de Picardie Jules Verne

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Assurance banque finance*, spécialité *Conseiller gestionnaire de clientèle de particuliers* forme des conseillers gestionnaires de clientèle « particuliers », polyvalents en leur donnant la possibilité d'évoluer au cours de leur carrière et d'exercer, à terme, des fonctions de conseillers en « banque à distance » ou des responsabilités en gestion d'agence. La formation vise l'insertion professionnelle immédiate des étudiants dans le secteur bancaire local.

Cette licence professionnelle est ouverte en formation initiale et en formation continue. Elle se déroule uniquement sous le régime de l'alternance avec la constitution de deux groupes d'étudiants, selon que ces derniers disposent d'un contrat de professionnalisation ou d'un contrat d'apprentissage. Les étudiants sont séparés en deux groupes selon que leur contrat relève du Centre de formation de la profession bancaire (CFPB) et sont portés par le Centre de formation par apprentissage (CFA) de la région, ou relèvent du DIFCAM (association pour la diffusion de la formation au crédit agricole mutuel)

La formation est dispensée à l'Institut universitaire de technologique (IUT) d'Amiens.

Analyse

Objectifs
<p>La licence professionnelle Chargé de clientèle « particuliers » forme des conseillers gestionnaires de clientèle « particuliers », polyvalents, et capables d'évoluer au cours de leur carrière vers des fonctions de conseillers en « banque à distance » ou des responsabilités en gestion d'agence. La formation a clairement pour but l'insertion professionnelle des étudiants dès l'obtention du diplôme dans le secteur bancaire local. Elle est dispensée à l'IUT d'Amiens.</p> <p>Les objectifs de la formation et les compétences apportées aux étudiants sont clairement présentés. L'Annexe descriptive au diplôme (ADD) précise bien les compétences visées à l'issue de la formation : compétences disciplinaires générales, compétences techniques et compétences commerciales. La fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) est bien renseignée. La formation procure en outre deux certifications : la certification de l'Autorité des marchés financiers (AMF) nécessaire à tout emploi dans le secteur bancaire et la certification Voltaire (maîtrise professionnelle de la langue française). Une certification en informatique est envisagée à court terme.</p>

Organisation
<p>L'exposé de la formation est clair. L'organisation pédagogique et les programmes sont bien définis. Ils sont en adéquation avec les objectifs de la formation. Cette LP est ouverte en formation initiale et en formation continue uniquement sous le régime de l'alternance (contrat de professionnalisation ou d'apprentissage), à l'IUT d'Amiens. La formation est découpée en 5 Unités d'enseignements (UE) : 3 d'enseignements traditionnels, une UE projets tutorés et une UE activité en entreprise. Les cours sont dispensés par période de 15 jours qui alternent avec 15 jours de présence en entreprise pour un total de 700 heures de cours (selon la fiche ADD) sur 20 semaines et 32 semaines en entreprise. Les étudiants sont séparés en deux groupes selon que leur contrat relève du Centre de formation de la profession bancaire et sont portés par le Centre de formation par apprentissage de la Région, ou relèvent du DIFCAM. Les cours magistraux sont communs. Il est à noter que l'enseignement n'est pas semestrialisé et que la formation n'est pas délocalisée.</p>
Positionnement dans l'environnement
<p>Il n'existe pas de formations équivalentes dans la ville d'Amiens et la formation semble correctement positionnée dans son environnement économique proche. Les relations de la formation avec l'ensemble des établissements bancaires de la région sont importantes. En effet, des partenariats étroits sont établis avec les organismes de formation de la profession bancaire : CFA, CFPB et DIFCAM. Ces derniers participent directement à la formation et l'organisent pour partie (participation aux jurys, recrutements, conseils), en fournissant un vivier d'intervenants professionnels et en faisant le lien avec les entreprises bancaires locales qui accueillent les étudiants alternants. Les liens de la formation avec une structure de recherche ne sont pas mentionnés dans le dossier, ce qui n'est pas surprenant pour une formation de LP.</p>
Equipe pédagogique
<p>L'équipe pédagogique est composée d'enseignants-chercheurs (EC), enseignants et professionnels. Les professionnels, issus pour l'essentiel du monde bancaire de la région, sont qualifiés pour assurer les enseignements qu'ils dispensent dans la formation. L'ensemble de l'équipe pédagogique semble participer au pilotage de la formation notamment au travers de différentes réunions et d'un conseil de perfectionnement. Le responsable de la formation est clairement identifié. On peut regretter l'absence d'enseignants-chercheurs en sciences de gestion dans les intervenants du diplôme, l'essentiel des heures d'enseignements académiques étant assuré par des enseignants du secondaire. L'équipe pédagogique comprend 2 maîtres de conférences en droit, 3 professeurs du secondaire et de nombreux vacataires. Ces derniers assurent entre 40 % et 50 % des heures d'enseignement prévues dans la maquette pédagogique. Ces professionnels en activité dans le milieu bancaire, occupent des fonctions qui conduisent à détenir les qualifications professionnelles et académiques en rapport avec les enseignements qu'ils dispensent dans la formation.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>Les effectifs présentés dans l'enquête en annexe sont satisfaisants et dénotent sa bonne attractivité et le peu de concurrence directe dans son environnement proche. Les étudiants proviennent pour moitié de brevets de technicien supérieur et pour le reste d'autres formations, notamment de diplômes universitaire de technologie. Le dossier mentionne pour chaque année environ 200 candidatures (pas d'informations détaillées), 110 admissibilités pour 50 étudiants retenus. Les promotions regroupent entre 40 et 50 étudiants chaque année depuis 2012. Une seule validation des acquis de l'expérience (VAE) est mentionnée depuis 5 ans. Il n'est pas fait mention d'étudiants en formation continue (FC), même si le dossier évoque l'ouverture d'un groupe « experts ». Les étudiants se répartissent entre contrats d'apprentissage et contrats de professionnalisation selon des chiffres variables chaque année. Le dossier évoque une annexe « Taux de réussite » qui n'est pas présente dans le dossier. On ne dispose pas de statistiques et d'enquête précises sur l'insertion ni sur les poursuites d'études. Le dossier mentionne que $\frac{3}{4}$ des alternants sont recrutés en contrats à durée déterminée 6 à 9 mois après leur formation. Les 10 meilleurs étudiants de chaque promotion se voient proposer de poursuivre leurs études en master <i>Banque</i>. Cette « institutionnalisation » des poursuites d'études déroge aux objectifs d'insertion immédiate des diplômés d'une LP en alternance.</p>

Place de la recherche
La formation est une licence professionnelle et la place de la recherche y est extrêmement limitée. Il n'est fait aucune référence à un laboratoire de recherche dans le dossier. Il n'y a aucun enseignant-chercheur en sciences de gestion ou même en économie dans l'équipe pédagogique. Le dossier évoque la recherche au travers de la rédaction du mémoire de projet et d'un cours de stratégie.
Place de la professionnalisation
La place de la professionnalisation dans le cursus de la formation est en adéquation avec les exigences d'une licence professionnelle. La LP fonctionne sous le régime de l'alternance et permet la confrontation permanente des étudiants avec le milieu professionnel. Elle dispense deux certifications professionnelles dont l'AMF indispensable à l'exercice d'un métier en milieu bancaire. Le diplôme permet d'acquérir de réelles compétences pour développer les savoir-faire opérationnels liés aux techniques financières, aux compétences commerciales et comportementales de la profession bancaire. Ces compétences sont en rapport avec les emplois de conseiller « particulier » de clientèle bancaire. La connaissance du milieu professionnel est également apportée par les nombreux intervenants professionnels du diplôme qui assurent une part importante des heures d'enseignement. Des relations partenariales sont établies avec des établissements bancaires locaux et les organismes organisant la formation de la profession bancaire (CFPB et DIFCAM). Les compétences professionnelles visées et les techniques maîtrisées sont clairement expliquées dans la fiche RNCP. L'ADD date du 6 décembre 2010.
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 donc pas de stages stricto sensu mais une période de professionnalisation durant 32 semaines de 35 heures. Ceci est satisfaisant pour ce type de formation visant l'insertion professionnelle rapide des diplômés. La période professionnelle fait l'objet de deux types de travaux dont l'évaluation entre pour environ ¼ des crédits nécessaires à l'obtention du diplôme. Un projet tutoré est élaboré en entreprise avec une réelle dimension opérationnelle. Son suivi est assuré par un tuteur professionnel et un tuteur enseignant. Il fait l'objet d'un mémoire et d'une soutenance devant un jury composé des tuteurs, des représentants de l'Université et du Centre de Formation par Apprentissage (CFA). Il est valorisé par 7 crédits européens (ECTS). Un rapport d'activité commerciale est quant à lui destiné à l'entreprise d'accueil de l'alternant et uniquement évalué par la direction de l'agence. Il est également valorisé par 7 ECTS.
Place de l'international
La place de l'international est très limitée ce qui n'est pas surprenant pour cette formation qui vise une insertion locale de ses diplômés. Le diplôme étant très professionnalisant dans un contexte bancaire français, il ne semble pas attacher d'importance à l'international. Il n'est pas fait état d'une mobilité entrante ou sortante d'étudiants.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
La formation recrute après une sélection qui se déroule en deux étapes. Une sélection sur dossier pour l'admissibilité. Les dossiers des candidats déclarés admissibles sont ensuite transmis aux établissements bancaires qui recrutent alors les étudiants sous forme de contrat d'apprentissage (CFPB) ou contrat de professionnalisation (DIFCAM). Il ne semble pas y avoir d'entretien de recrutement en présence d'un enseignant. Environ 25 % des candidatures déposées aboutissent à une intégration dans la formation. Le recrutement s'effectue en 3 vagues entre avril et juin et un jury de recrutement présidé par le responsable de la formation arrête la liste des candidats admis. Le document mentionne une annexe et des éléments statistiques qui ne sont pas présents dans le dossier ou qui sont mal renseignés. Le dossier n'évoque pas de dispositif particulier de suivi des étudiants et d'aide à la réussite.

Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Le diplôme fonctionne uniquement en présentiel sous le régime de l'alternance (contrats d'apprentissage et contrats de professionnalisation). Les étudiants sont séparés en deux groupes selon que leur contrat relève du CFPB ou du DIFCAM, les cours magistraux sont communs. Les ressources et outils numériques ne sont utilisés que pour la mise à disposition des informations pédagogiques aux étudiants ainsi que pour l'accès aux certifications professionnelles. Sont également évoqués des enseignements en salle spécialisée pour l'anglais, l'informatique et certains enseignements professionnels sans plus de précisions. Le dossier ne mentionne qu'une unique VAE en 2012 et n'évoque pas la présence d'étudiant en formation continue au-delà du projet d'ouverture d'un groupe « experts ».</p>
Evaluation des étudiants
<p>Les règles générales d'évaluation des étudiants, les modalités de contrôle des connaissances, et les règles de délivrance du diplôme sont bien détaillées dans le dossier. Les règles d'affectation des crédits européens (ECTS) sont bien précisées pour chaque unité d'enseignement (UE). Ils sont répartis de manière homogène entre les UE. Le contrôle des connaissances se fait sous la forme d'un contrôle continu et/ou terminal. La composition du jury de délivrance du diplôme n'est pas précisée dans le document. Le taux de réussite affiché est de 95 % ; le dossier évoque à ce sujet une annexe complémentaire qui n'est cependant pas présente dans les documents joints.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Un suivi personnalisé de l'acquisition des compétences par l'étudiant est réalisé de manière satisfaisante dans cette formation, du fait notamment du fonctionnement en alternance qui conduit à un tutorat mixte (entreprise/université) durant toute l'année de formation. Il est fait état d'un livret de l'apprenti qui est régulièrement renseigné par le maître de stage et communiqué au tuteur enseignant. L'acquisition des compétences est également suivie lors de visites du tuteur en entreprise, dans le rapport d'activité final et par la validation des certifications professionnelles. Les ADD et la fiche RNCP du diplôme sont claires et bien renseignées, notamment en termes d'acquisition des compétences par les étudiants qui s'engageraient dans la formation.</p>
Suivi des diplômés
<p>On ne dispose pas de statistiques et d'enquête précises sur l'insertion ni sur les poursuites d'études (cf. point 5). Le dossier mentionne que ¾ des alternants sont recrutés en contrats à durée déterminée 6 à 9 mois après leur formation.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Le conseil de perfectionnement réunit les responsables de la formation, les partenaires du monde bancaire et des représentants étudiants. Il se réunit 2 fois par an, après un bilan intermédiaire, lors du jury de fin d'année. Ce conseil permet de réaliser une analyse critique des contenus de la formation, de proposer des évolutions et de valider les recrutements des formateurs. Il est impossible d'avoir un avis sur les procédures d'autoévaluation qui ne sont pas mentionnées dans le dossier. Les pratiques d'évaluation des enseignements par les étudiants ne sont pas non plus évoquées dans le dossier.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Les liens avec l'environnement bancaire de la région sont étroits et relèvent de partenariats anciens et forts.
- La LP fonctionne intégralement sous le régime de l'alternance favorisant la bonne insertion professionnelle des étudiants dans le secteur bancaire de la région.
- La formation n'a pas de concurrents dans la région proche d'Amiens.

Points faibles :

- L'équipe pédagogique ne comprend aucun enseignant-chercheur en sciences de gestion.
- L'institutionnalisation de l'accès systématique des meilleurs étudiants en master pose problème.
- On ne dispose pas de statistiques précises sur les taux de réussite, les poursuites d'études, l'insertion des étudiants au cours du temps.

Avis global et recommandations :

Ce diplôme fonctionne de manière satisfaisante et propose une formation au métier de chargé de clientèle particulier dans le secteur bancaire en liaison étroite avec le monde professionnel. Depuis longtemps, cette formation a tissé des liens étroits avec des établissements bancaires de la région qui contribuent ainsi à son pilotage et son fonctionnement.

Il est toutefois regrettable de ne pas disposer de données détaillées attendues sur l'insertion professionnelle des diplômés, ce qui ne permet pas d'apprécier leur degré de fiabilité.

Il est nécessaire d'intégrer des enseignants chercheurs en sciences de gestion à l'équipe pédagogique et agir pour que les poursuites d'études ne soient pas aussi « institutionnalisées » à l'issue de la formation.

Observations de l'établissement



Amiens, le 13 mars 2017

**Direction de la Scolarité
et
de la Vie de l'Étudiant**

Chemin du Thil
80025 AMIENS Cedex 1

☎ 03-22-82-72-52

e-mail : franck.dibitonto@u-picardie.fr

Monsieur le Président

HCERES
2 Rue Albert Einstein
75013 PARIS

Objet : Réponse officielle évaluation

LICENCE PROFESSIONNELLE CONSEILLER, GESTIONNAIRE DE CLIENTELE DE PARTICULIERS

Vos Réf **C2018-EV-0801344B-DEF-LP180013336-018640-RT**

Monsieur le Président,

Je tiens tout d'abord au nom de l'Université de Picardie Jules Verne et en particulier au nom du directeur de l'IUT d'Amiens à vous remercier pour la qualité du rapport d'évaluation.

A la suite de la transmission du rapport d'évaluation, le directeur, les responsables de formation et moi-même tenons à vous signaler que nous n'avons pas de remarques particulières à formuler.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sincères salutations.

**Le Président de l'Université
de Picardie Jules Verne**

Mohammed BENLAHSEN