

**Licence professionnelle Conseiller commercial clientèle
particulier**
Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Conseiller commercial clientèle particulier. 2017, Université de Limoges. hceres-02027761

HAL Id: hceres-02027761

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027761>

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 commercial clientèle particulier

Université de Limoges

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 06/07/2017

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 : Droit, économie, gestion

Établissement déposant : Université de Limoges

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle *Assurance, banque, finance, Chargé de clientèle, Conseiller commercial clientèle particulier* est ouverte depuis septembre 2006 à l'université de Limoges, au sein de l'IUT et plus particulièrement du département Gestion des entreprises et administrations (GEA).

Depuis 2006, en lien direct avec l'ensemble des partenaires professionnels présents dans l'environnement économique direct, cette licence professionnelle forme les futurs chargés de clientèle particulier dans le secteur de la banque et de l'assurance. Les étudiants suivant cette formation acquièrent des compétences commerciales ainsi que des compétences complémentaires dans les domaines économiques, juridiques, fiscaux, etc. Elle est organisée en alternance et accueille des étudiants titulaires d'un contrat de professionnalisation.

Analyse

Objectifs
<p>Les objectifs de la licence professionnelle sont de proposer une formation adossée au secteur bancaire et des assurances et de former aux métiers de conseiller commercial.</p> <p>Globalement, les enseignements dispensés sont en correspondance avec les objectifs énoncés au sein de la fiche RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles), à savoir être en capacité de développer un portefeuille de clients dans le secteur de la banque/assurance, entretenir une relation avec les clients et équiper ces derniers de produits d'épargne, de prévoyance, d'assurance, de services et de crédit</p> <p>Plus spécifiquement, il pourrait être intéressant de formaliser le lien entre les enseignements dispensés et les objectifs poursuivis.</p>
Organisation
<p>Les enseignements sont articulés autour de 3 UE (Unités d'enseignement) techniques (environnement bancaire, techniques bancaires et techniques de ventes) qui comptent pour 36 ECTS (European credits transfert system) répartis équitablement et 24 ECTS sur les UE Stages et projets.</p> <p>Au sein des 3 UE principales, les heures de cours sont équilibrées (environ 180h).</p> <p>La licence est organisée en alternance IUT/entreprise bancaire sur un rythme de 2 semaines/2 semaines, puis 3 semaines/3 semaines, qui permet de dispenser les enseignements (550h, 21 semaines). En complément, des projets tuteurés sont menés par les étudiants (150H) pendant leur présence à l'IUT.</p> <p>A ce jour, il n'y a pas de connexion entre les cours dispensés et les compétences attendues.</p>

Positionnement dans l'environnement
<p>La formation s'inscrit dans le cadre d'une convention tripartite avec le Centre de la formation de la profession bancaire (CFPB) et l'Association du Crédit agricole mutuel pour la promotion de la formation. Les partenariats avec les banques et les assurances ayant des agences localement sont nombreux ce qui montre que la licence professionnelle répond à un besoin local en jeunes commerciaux.</p> <p>Il existe des formations équivalentes à Poitiers et Orléans.</p>
Equipe pédagogique
<p>La licence est sous la responsabilité d'un binôme dont un enseignant-chercheur spécialisé en économie bancaire.</p> <p>L'équipe pédagogique se compose d'enseignants-chercheurs en économie, dont les recherches sont en lien avec le domaine bancaire. Des enseignants agrégés et certifiés interviennent aussi dans la formation mais sans intervenir sur les domaines de gestion (mathématiques financières, anglais, informatique, etc.) ce qui est paradoxal pour une licence en gestion. De plus, seules 150h sont assurées par des enseignants contre 500h par des intervenants vacataires. Avec moins de 25% des enseignements assurés par des enseignants, cette licence ne répond pas aux critères d'une formation universitaire.</p> <p>Les intervenants extérieurs sont des professionnels en activité ou à la retraite et des formateurs sans que l'on sache leur niveau de compétences justifiant de leur pertinence pour dispenser l'enseignement (expérience sur le poste, ancienneté dans l'entreprise, etc.).</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>Les effectifs des 5 dernières années sont stables entre 40 et 50 étudiants, même si ceux de l'année 2015-2016 marquent un léger recul. Les candidats à cette licence professionnelle proviennent essentiellement des IUT et des BTS (34 étudiants sur 38 en 2015-2016), la diversité d'origine des étudiants est donc relativement faible. Le nombre de validation des acquis de l'expérience et professionnels (VAE-VAP) reste faible (1 par an), et les effectifs de formation continue sont difficiles à identifier dans les tableaux fournis. Les effectifs importants de cette licence amène à s'interroger sur l'effectivité d'un suivi individualisé. Dans le même sens aucune information n'est donnée sur le dédoublement possible des classes de travaux dirigés.</p> <p>Le taux de réussite varie entre 91 et 94%, les étudiants ne validant pas leur licence souvent en raison d'une note éliminatoire au mémoire conduisant à un redoublement.</p> <p>Les chiffres relatifs à l'insertion professionnelle témoignent d'une adéquation de la formation aux métiers visés avec un taux d'insertion professionnelle supérieur à 80%, dont 62% en CDI, et sur des emplois en lien avec la formation.</p>
Place de la recherche
<p>Les enseignants-chercheurs de la licence sont rattachés à deux laboratoires de recherche (Laboratoire d'analyse et de prospectives économiques (EA1088) et Centre de recherches sur l'entreprise, les organisations et le patrimoine (EA4332)) s'intéressant aux questions économiques et bancaires. Des liens plus importants avec les travaux de recherche en sciences de gestion devraient aussi être mis en place.</p> <p>Même si la finalité de la licence est la professionnalisation, rien n'empêche de sensibiliser les étudiants aux enjeux de la recherche via des conférences par exemple permettant de contextualiser l'actualité ou d'associer les étudiants à des projets recherche dans le cadre de leur alternance. Par ailleurs, il n'est pas précisé si les enseignants-chercheurs se saisissent de l'ouverture des terrains permise par la présence des étudiants en contrat de professionnalisation pour réaliser des études spécifiques.</p>
Place de la professionnalisation
<p>L'alternance laisse une large part à l'acquisition de compétences opérationnelles et professionnelles liées au métier de conseiller particulier (compétences bien détaillées dans la fiche Rncp). La préparation des étudiants à la certification AMF (Autorité des marchés financiers) est également indispensable pour les étudiants qui se destinent très majoritairement à exercer au sein du secteur bancaire.</p> <p>La part des professionnels intervenant sur la licence ainsi que le temps consacré au mémoire et au projet tuteuré sont très importants et devraient être plus équilibrés.</p>

Place des projets et des stages
<p>Le projet tuteuré et le mémoire d'alternance sont encadrés par des enseignants ou des enseignants-chercheurs. Les projets tuteurés portent sur des sujets plutôt d'ordre académique et sont réalisés par groupes de 5 à 6 étudiants sous la direction d'un enseignant.</p> <p>La période en entreprise donne lieu à la rédaction d'un mémoire encadré par un tuteur universitaire et un tuteur entreprise.</p> <p>Un souci particulier est apporté au suivi des alternants ainsi qu'à leurs missions. En effet, afin de permettre une montée en compétences progressive et effective, il est demandé aux partenaires de ne pas cantonner les étudiants aux tâches basiques et ainsi leur permettre de maîtriser l'ensemble des facettes du métier exercé.</p> <p>Des cours spécifiques d'expression écrite et orale sont prévus à cet effet. La très grande majorité des tuteurs en entreprise participe aux soutenances.</p>
Place de l'international
<p>Compte tenu du bassin de recrutement, essentiellement local, et des métiers visés, la dimension internationale ne constitue pas une priorité dans le développement de cette formation. Il n'existe donc aucun dispositif destiné à l'international pour les étudiants inscrits dans cette licence professionnelle.</p> <p>Toutefois, l'anglais doit être maîtrisé pour pouvoir accueillir une clientèle non francophone. Ainsi, la maquette intègre 42 heures d'anglais. Il n'est pas précisé s'il existe une préparation au TOEIC (Test of English for international communication) qui permettrait d'attester le niveau de compétence linguistique atteint.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Le recrutement se déroule en deux temps : une sélection sur critères académiques puis une sélection par les établissements bancaires partenaires. Certains candidats proviennent de formations généralistes (STAPS, Histoire de l'Art, etc.) et sont, parfois, déjà titulaires de master. Leur intégration se fait au cas par cas en s'assurant de la solidité de leur projet professionnel.</p> <p>Dans le cadre de cette licence professionnelle, les dispositifs d'aide à la réussite sont nombreux : aide à la recherche d'alternance, certification voltaire, tables rondes, <i>job dating</i>, etc. témoignant de la volonté d'optimiser la recherche d'alternance tout comme l'insertion professionnelle des étudiants. Il serait intéressant d'avoir plus de renseignements sur le suivi individuel des étudiants.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Il n'est pas précisé la part de cours et de travaux dirigés (TD) dans les différentes UE. Le numérique est intégré à la formation, essentiellement par l'utilisation de plateformes de e-learning en collaboration avec les organisations de formations bancaires partenaires (CFPB). De manière générale, les enseignements sont réalisés en présentiel. Il n'est pas précisé de manière spécifique quel est l'usage fait du numérique (excepté pour l'anglais).</p>
Evaluation des étudiants
<p>L'évaluation des étudiants se fait en contrôle continu (modalités non précisées) et elle est complétée par une épreuve nationale organisée par le CFPB (le dossier ne précise pas la nature de cette épreuve). Des mises en situation régulières sont faites, ce qui semble très pertinent au regard du caractère professionnel de licence.</p> <p>La composition des jurys n'est pas clairement précisée. Au regard du déséquilibre constaté dans la répartition enseignants permanents/vacataires professionnels, cette information aurait été utile pour évaluer la place qu'occupent les enseignants permanents dans l'évaluation des étudiants.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Un ensemble de moyens est déployé pour assurer un bon suivi de l'ensemble des étudiants et de l'acquisition des compétences par ces derniers tant au sein de l'établissement universitaire que bancaire : livret de l'alternance, dossier de suivi de l'alternant, bilan pédagogique, fiche d'évaluation, etc. Ces processus contribuent à évaluer régulièrement et efficacement la progressions des étudiants-alternants.</p> <p>Des rencontres entre les enseignants et les tuteurs en entreprises sont aussi prévus pour assurer un bon suivi de l'ensemble de la formation.</p> <p>Toutefois, le dossier ne précise pas les modalités d'évaluation (au-delà du livret d'apprentissage) de ces compétences ni le lien de celles-ci avec les enseignements.</p>

Suivi des diplômés

Les enquêtes nationales et locales sont réalisées tous les ans et permettent de suivre l'évolution des diplômés, notamment l'insertion à n+1, soit 6 mois après la fin du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Toutefois, il n'est pas précisé dans le dossier la nature ni la fréquence des liens avec les diplômés de la licence professionnelle. Il n'est pas non plus précisé si un réseau ou une association des anciens diplômés existe. Enfin, une remise des diplômes est organisée. Il n'est cependant pas précisé le nombre d'étudiants participant à cette cérémonie.

Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Le conseil de perfectionnement se réunit une fois par an. Il se compose des partenaires professionnels (délégué régional et coordonnateur pédagogique des deux organismes de formation CFPB et CFA Difcam, responsables formation des banques partenaires), des enseignants de la formation, des délégués des étudiants ainsi que l'équipe en charge de la gestion administrative de la formation.

Il exerce un réel impact sur l'organisation de la licence et de ses enseignements.

Une évaluation des enseignements par les étudiants (gérée par l'université) a été mise en place mais le taux de réponse s'avère trop faible pour pouvoir être exploité. Elle est donc complétée par une enquête de l'IUT, mise en place par la responsable de formation, auprès des étudiants de la licence professionnelle. Les résultats de cette évaluation (100% de participation) réalisée par les étudiants sont communiqués au conseil de perfectionnement.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Très bon ancrage professionnel du fait des partenariats avec le CFA DIFCAM et CFPB.
- Un suivi des compétences professionnelles lors des périodes en entreprise.
- Très bon taux d'insertion professionnelle.

Points faibles :

- Une équipe pédagogique comportant trop peu d'enseignants-chercheurs et d'enseignant (25% du volume horaire) dont aucun en sciences de gestion.
- Pas de visibilité sur le réseau des anciens étudiants, son exploitation et leur devenir.

Avis global et recommandations :

La licence professionnelle *Assurance, banque, finance, Chargé de clientèle, Conseiller commercial clientèle particulier* constitue une formation adaptée aux attentes des partenaires professionnels. Une attention toute particulière est donnée à la professionnalisation ainsi qu'en témoigne le taux important d'insertion professionnelle à l'issue de la licence.

Il faudra néanmoins veiller à ce que le fonctionnement de la licence professionnelle ne soit pas complètement externalisé au point de perdre la maîtrise pédagogique des enseignements. Dans ce sens, il importe que l'équipe pédagogique soit plus en phase avec la finalité de la licence professionnelle, en incluant notamment des enseignants-chercheurs en gestion, la licence relevant de ce domaine disciplinaire avec des matières cœur de métier telles que le marketing, la relation client et la vente.

De même, l'animation d'un réseau des diplômés permettrait de suivre les carrières des diplômés. Il importerait aussi que l'observatoire fasse un suivi à plus long terme (seuls ont été communiqué le suivi à 6 mois et non à 18 ou 30 mois).

Observations de l'établissement

Limoges, le 19 mai 2017

Alain CELERIER,
Président de l'Université de Limoges

à

Monsieur le Président du HCERES
A l'attention de Monsieur le Directeur du Département
d'Evaluation des Formations
2 rue Albert Einstein
75013 PARIS



Affaire suivie par
Virginie Lefebvre
Directrice des Etudes
Tél. 05.55.14.92.81
virginie.lefebvre@unilim.fr

et Pascale TORRE
Vice-présidente CFVU
pascale.torre@unilim.fr

Réf :PFIP/DE/VL/1248

OBJET :

**Réponse aux observations sur le rapport d'évaluation de la formation
Licence Professionnelle Assurance Banque Finance Chargé de Clientèle
Conseiller Commercial Clientèle Particulier**

Monsieur le Président,

La gouvernance de l'Université de Limoges et l'équipe de formation remercient le comité d'évaluation HCERES et ses différents membres pour le travail d'expertise réalisé et la qualité des échanges.

Le rapport qui en résulte analyse en profondeur le bilan de cette formation sur la période d'évaluation 2011-2016. Les recommandations constructives formulées seront prises en compte afin d'affiner et d'améliorer ce diplôme.

Nous souhaitons apporter plusieurs remarques factuelles à ce rapport, observations que vous trouverez en page n°2.

Nous nous engageons à mettre en œuvre les démarches visant à satisfaire aux recommandations inscrites dans ce rapport.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de notre considération distinguée.

Alain CELERIER



Référence : **Licence Professionnelle Assurance Banque Finance Chargé de Clientèle
Conseiller Commercial Clientèle Particulier**

Remarques factuelles sur le rapport d'évaluation du HCERES

Page 3 : item « organisation », ligne 7

150 h de projets tuteurés sont indiqués : en fait seules 50 h sont prévues pour les projets tuteurés et 100 h pour la rédaction du mémoire d'alternance.

Page 3 : item « organisation », ligne 8

Le rapport indique « à ce jour il n'y pas de connexion entre les cours dispensés et les compétences attendues » : la formalisation des compétences attendues avec les cours est faite dans un livret à destination des tuteurs en entreprise, de l'équipe pédagogique et des alternants.

Page 5 : item « place de l'international », ligne 5

La maquette intègre 21 h d'anglais par groupe et non pas 42 h.