



HAL
open science

Licence professionnelle Marche des particuliers

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Marche des particuliers. 2017, Université de Lorraine. hceres-02027763

HAL Id: hceres-02027763

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027763v1>

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 Marché des particuliers

Université de Lorraine

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 14/06/2017

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 : Droit, économie, gestion (DEG)

Établissement déposant : Université de Lorraine

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle *Assurance, Banque, Finance (ABF)*, spécialité *Marché des particuliers* a été créée à la demande des établissements de crédit qui entendent pouvoir recruter des professionnels efficacement formés par l'Université. Les objectifs de la formation sont éprouvés et particulièrement efficaces, les étudiants recrutés dans le cadre de la formation continue, d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation sont assurés d'être recrutés par les organismes partenaires, à l'issue de leur formation. Le recours à une pédagogie différenciée ajoute une plus-value notable à l'efficacité de la formation qui repose sur des enseignements réfléchis et construits en étroite relation avec les professionnels du secteur bancaire (quatre unités d'enseignement reposant successivement sur la connaissance de l'environnement bancaire, l'apprentissage des connaissances nécessaires dans la pratique de l'activité bancaire, l'apprentissage des outils bancaires disponibles pour gérer/développer le marché des particuliers et enfin, sur un stage en milieu bancaire). S'agissant enfin d'une licence professionnelle, les étudiants n'ont pas vocation à poursuivre leurs études, l'entrée immédiate dans le monde professionnel étant la finalité réussie de cette formation.

Analyse

Objectifs
<p>Née en 2001, cette formation a évolué vers une formule de contrat de professionnalisation en 2013 afin de s'adapter à la demande de la profession bancaire.</p> <p>Cette formation est dispensée sur deux sites, Nancy (deux groupes) et Reims depuis 2014 (un groupe).</p> <p>Les objectifs sont clairement exprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - s'adapter à la demande des établissements de crédit, - insérer immédiatement les étudiants vers un poste type de conseiller/chargé de clientèle « particuliers ».
Organisation
<p>La licence professionnelle <i>ABF</i> propose trois parcours. Un premier parcours, <i>Marché des particuliers</i>, est proposé en alternance avec une rentrée en septembre. Ce parcours s'adresse aux étudiants en poursuite d'études après l'obtention d'un BTS (brevet de technicien supérieur), DUT (diplôme universitaire de technologie) ou d'une deuxième année de licence générale (L2). Ensuite, un deuxième parcours <i>Marché des particuliers</i> avec une rentrée en mars est proposé à des étudiants provenant de Pôle emploi ou en réorientation professionnelle. Ils bénéficient d'un contrat de professionnalisation pour cette reprise d'études. Enfin, le troisième parcours, <i>Conseiller de Clientèle Experts</i>, s'adresse, dans le cadre de la formation continue, à des salariés en activité à la recherche d'un approfondissement de leurs connaissances en vue d'un nouveau positionnement dans la hiérarchie.</p> <p>Il y a deux sites, un situé à Nancy dans les locaux du centre de formation d'apprentis (CFA), tandis que le deuxième est à Reims dans les bâtiments de l'institut universitaire de technologie (IUT) de Reims.</p> <p>L'organisation est pertinente dans le sens où une seule et même équipe encadre les différents parcours et une coordination existe entre Nancy et Reims.</p>

Cependant, le manque de précision ne permet pas de pleinement saisir la place dédiée à l'IUT de Reims.
Positionnement dans l'environnement
La licence professionnelle <i>ABF</i> est solidement adossée au secteur bancaire (les grands groupes bancaires sont représentés ainsi que les associations relevant du secteur bancaire) au plan régional. Les relations université/monde bancaire sont actives, pérennes et efficaces, en termes d'échanges. Le Centre de formation de la profession bancaire (CFPB) est un acteur incontournable.
Equipe pédagogique
L'équipe pédagogique est bien répartie entre professionnels (29 %) et enseignants (71 %) mais nous n'avons pas le détail pour chaque site. 40,68 % des enseignements sont dispensés par des professionnels, ce qui est satisfaisant. Plusieurs banques sont représentées par des intervenants extérieurs. Nous n'avons pas d'information quant à la mise en place d'une évaluation des enseignements par les étudiants. Nous n'avons également pas d'information sur un éventuel <i>turn over</i> des intervenants. Professionnels et universitaires participent conjointement au bon fonctionnement du diplôme lors de la sélection des candidats et de leur suivi.
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
La validation du recrutement est effectuée par l'Université et l'établissement financier avec une admissibilité définitive par un jury composé des universitaires et des professionnels ayant effectué les entretiens avec la présence du responsable du diplôme et du directeur de l'institut universitaire professionnalisé (IUP) Finance. Difficile d'apprécier l'évolution des effectifs suite à la modification récente de la formation et à l'ouverture récente du site de Reims. Il est à noter un bon niveau d'inscription sur le site de Reims. Les inscriptions dépendent des demandes des banques partenaires. Nous constatons cependant qu'en 2009, le nombre d'inscrit était de 22. Il a connu une notable augmentation en 2012 (57 inscrits) et continue de croître régulièrement pour atteindre en 2015 environ 120 inscrits. Nous ne disposons pas du nombre de dossiers présentés. Le taux de réussite est compris entre 85 % et 100 % mais il faut noter l'irrégularité du nombre de candidats admis. Il est affirmé dans le dossier d'autoévaluation que les « taux de réussite aux examens [sont] élevés ». Il conviendrait cependant de rechercher les causes de l'échec aux examens. Nous n'avons pas de chiffres quant aux abandons. Le devenir des diplômés est tout à fait satisfaisant car ils trouvent sans difficultés une activité professionnelle dans les six mois (entre 80 et 90 %) et à défaut dans les 18 mois après l'obtention de leur diplôme (100 % en 2012). Cette excellente insertion professionnelle s'explique par l'efficacité de l'apprentissage et du contrat de professionnalisation.
Place de la recherche
Il s'agit d'une licence professionnelle n'ayant pas d'adossement à un laboratoire de recherche. Cependant, les enseignants-chercheurs appartenant nécessairement à un laboratoire de recherche, leurs travaux nourrissent indirectement leurs cours.
Place de la professionnalisation
Une certification AMF (Autorité des marchés financiers) a été rendue obligatoire pour tout nouveau conseiller devant gérer une clientèle de particuliers au sein d'un établissement financier. Il existe un partenariat avec la quasi-totalité des établissements financiers du secteur bancaire. La fiche RNCP (répertoire national des certifications professionnelles) est très bien renseignée, la formation proposée est bien expliquée et les perspectives professionnelles sont bien exposées.
Place des projets et des stages
L'étudiant doit réaliser un projet tutoré dont l'encadrement est effectué par un binôme enseignant /professionnel. Le projet professionnel occupe une place importante (119 heures annuelles). Les sujets évoqués sont de qualité et portent généralement sur l'activité du secteur bancaire.

Place de l'international
Aucun élément alors que le secteur bancaire est directement impacté par l'international.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Le recrutement est de qualité.</p> <p>Il existe un dispositif de VAP (validation des acquis professionnels) mais il n'y a pas de VAE (validation des acquis de l'expérience) pour le parcours <i>Chargé de clientèle expert</i>.</p> <p>La place accordée à l'informatique est importante, une application E-BRP (Banque de ressources pédagogiques en ligne) est proposée par le CFPB (Centre de formation de la profession bancaire), ainsi que des « ateliers numériques » sur des thèmes comme la digitalisation.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Il y a un programme d'enseignement validé et géré par le CFPB.</p> <p>Un campus numérique est fourni par le CFPB.</p> <p>Le numérique occupe une place non négligeable grâce à des outils informatiques performants (aide en ligne pour des résumés de cours, tests associés à chacun des enseignements, mise à niveau, apprentissages en autonomie et veille documentaire). Des ateliers numériques sont proposés aux étudiants afin de les familiariser avec les enjeux informatiques de demain (digitalisation des produits bancaires).</p>
Evaluation des étudiants
<p>Le mode d'évaluation est satisfaisant car il intègre l'ensemble des intervenants.</p> <p>Les jurys de diplômes se réunissent trois fois par an : premier et second semestres de la licence professionnelle, ainsi que la seconde session. Les jurys sont composés d'enseignants universitaires et d'intervenants professionnels, du responsable universitaire du diplôme et du responsable pédagogique du CFA Banques Lorraine.</p> <p>Le jury délibère sur les résultats obtenus par chaque apprenti pour chacun des deux semestres puis pour la session de rattrapage pour les étudiants concernés. Enfin, le jury apprécie en fin d'année les propositions d'embauche.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Le tutorat et la composition du jury, réunissant tous les acteurs, est efficace pour vérifier les acquis des étudiants.</p> <p>Il manque néanmoins les modalités de suivi des compétences, puisqu'il n'est fait état d'aucun portefeuille de compétences ou de livret de l'étudiant.</p>
Suivi des diplômés
<p>Les étudiants font l'objet d'un suivi efficace, ce qui permet de s'assurer de la réalité de leur insertion professionnelle immédiate. L'insertion professionnelle oscille entre 78 % (2013) et 94 % (2011), six mois après l'obtention du diplôme, et 100 % 18 mois après l'obtention du diplôme.</p> <p>Cependant, le suivi des diplômés n'est que statistique et mériterait d'être développé davantage. Il serait intéressant de fournir un palmarès des établissements financiers qui recrutent.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>S'agissant du conseil de perfectionnement, il se réunit au moins deux fois par an et est composé à parts égales d'universitaires et de professionnels et présidé par un représentant des banques. Les questions abordées sont étendues (scolarité, innovations pédagogiques, suivi des projets collectifs, allocation du budget, lien avec la profession bancaire). En ce qui concerne les procédures d'autoévaluation, absence d'éléments dans le dossier.</p> <p>Il n'y a pas d'évaluations des enseignements par les étudiants via une fiche d'évaluation.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Formation très efficace en termes d'insertion professionnelle.
- Excellente complémentarité entre universitaires et professionnels.
- Partenariat actif du Centre de formation de la profession bancaire avec la mise en place d'une certification AMF (Autorité des marchés financiers) obligatoire à l'exercice de *Conseiller de clientèle de particuliers*. Formation préparant l'étudiant à la certification généralement réalisée dans l'établissement financier recrutant le diplômé.

Points faibles :

- Quelques omissions dans la présentation du dossier d'autoévaluation (suivi de l'acquisition des compétences avec le portefeuille de compétences et le livret de l'étudiant, pas de supplément au diplôme ou d'autoévaluation).
- Partenariat avec l'institut universitaire de technologie de Reims très sommairement exposé.
- Aucun élément sur l'international alors que le secteur bancaire en est directement impacté.

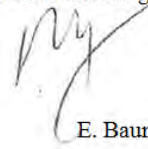
Avis global et recommandations :

Cette formation est très satisfaisante car spécialisée sur le secteur bancaire, et elle est tout à fait adaptée à la demande du marché. Bonne efficacité de par l'implication des professionnels au côté des universitaires.

Observations de l'établissement

Pas d'observations

Le Vice-Président en charge de la Formation



E. Baumgartner