

HCERES

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

Département d'évaluation des formations



Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Banque assurance finance

Université Nice Sophia Antipolis

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 : Droit, science politique, économie et gestion

Établissement déposant : Université Nice Sophia Antipolis

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Banque assurance finance (BAF)* de l'institut universitaire de technologie (IUT) de Nice est une troisième année d'études supérieures qui prépare les étudiants aux métiers du secteur de la bancassurance. Elle permet aux étudiants d'acquérir des compétences générales, techniques et managériales et de viser essentiellement des métiers à dominante commerciale de conseillers à la clientèle dans les secteurs de la banque, assurance et affiliés.

Cette formation s'inscrit pleinement dans son contexte local et régional du secteur bancassurance.

Trois groupes d'étudiants sont accueillis : deux groupes d'étudiants alternants (deux ou trois semaines de cours, puis deux ou trois semaines en entreprise), un groupe d'étudiants en formation initiale (FI), le plus souvent issus de BTS (brevet de technicien supérieur) ou DUT (diplôme universitaire de technologie), et des étudiants en reprise d'études (formation continue).

La formation est dispensée au sein du département techniques de commercialisation (TC) de l'IUT de l'Université Nice Sophia Antipolis (UNS).

Analyse

Objectifs
<p>L'objectif de cette LP en bancassurance est très bien défini : former des conseillers gestionnaires de clientèle de particuliers qui soient polyvalents et « évolutifs ». Les métiers sont également bien identifiés. La formation est bien adaptée à cet objectif et est à l'écoute des attentes des employeurs locaux en matière d'emplois.</p> <p>La réalisation de cet objectif s'appuie sur un réseau de partenaires (banques) qui recrutent les étudiants. La maquette construite en trois grands sous-ensembles de compétences et connaissances à acquérir répond aussi parfaitement à cet objectif.</p>
Organisation
<p>L'organisation est bonne et en adéquation avec l'objectif de préparation progressive des étudiants aux métiers choisis. La gestion d'un effectif de recrutement important et de la diversité des publics accueillis est efficace grâce à une bonne organisation : un groupe en formation initiale classique qui intègre aussi des étudiants en formation continue, ainsi que deux groupes consacrés à l'alternance.</p> <p>Globalement, les cours sont bien adaptés à la formation professionnelle et au secteur d'activité. Ils combinent enseignements fondamentaux et enseignements « métiers » plus pratiques assurés par des professionnels. Un projet tuteuré et un stage viennent compléter l'offre.</p>

<p>En point positif, et contribuant à renforcer la qualité de l'organisation, on notera l'organisation, au sein de l'IUT, d'une « commission des LP » qui met en commun les expériences et pratiques des responsables de formation LP.</p> <p>Un point est susceptible d'amélioration. Le nombre de cours est très important, ce qui peut nuire à leur articulation et à leur bonne appréhension par les étudiants. Il est possible que la multiplication des intervenants au sein de la formation découle de contraintes qu'imposent certains partenaires. Néanmoins, dans la mesure où cela n'affecte pas fondamentalement ces collaborations, réduire le nombre d'intervenants (et corrélativement augmenter le volume de cours pour certains d'entre eux) pourrait permettre d'améliorer la formation.</p> <p>La formation affiche aussi un certain dynamisme. Un projet de délocalisation de la formation au Maroc (en partenariat avec l'Ecole nationale de commerce et de gestion (ENCG) de Tanger) en témoigne. Face à une taille (effectif étudiant et équipe pédagogique au sens large) déjà importante, il convient néanmoins de s'assurer que ce projet de croissance n'affecte pas négativement son organisation.</p>
Positionnement dans l'environnement
<p>Le positionnement de cette LP dans l'environnement local et régional est de bonne qualité et tout à fait pertinent. Il explique la très bonne attractivité de la formation. La LP accueille les nombreux étudiants de BTS ou d'IUT de la région. La formation dispose de solides relations avec deux partenaires (le Centre de formation de la profession bancaire (CFPB) et le Centre de formation des apprentis « DIFCAM ») qui lui garantissent l'accès à des recrutements, à des vacataires professionnels, ainsi que des débouchés professionnels.</p> <p>Il existe plusieurs formations proches ou équivalentes au niveau régional. Il est indiqué que les métiers visés sont différents, mais on n'en sait pas davantage. Même si les débouchés professionnels sont suffisants pour absorber les étudiants de la formation, il serait judicieux de donner plus d'information quant au positionnement de la LP <i>BAF</i> par rapport à ces autres formations. Ceci est en particulier vrai concernant la formation intitulée dans le dossier « spécialité <i>Banque, assurance, finance (chargé de clientèle de particuliers)</i>, Université de Nice-Sophia Antipolis ». Un tel intitulé laisse penser que cette autre LP forme aux mêmes métiers sur le même site. Cependant, il n'est pas indiqué qui porte cette formation et ce qui pourrait la distinguer de la formation évaluée.</p>
Equipe pédagogique
<p>L'équipe pédagogique est, pour la formation initiale (ou plutôt « classique »), équilibrée entre des enseignants-chercheurs de l'IUT et des vacataires professionnels, tant en nombre d'enseignants qu'en nombre d'heures dispensées. Pour les groupes en alternance, le nombre d'heures dispensées par les intervenants vacataires professionnels est beaucoup plus important. Ceci n'est pas problématique dans la mesure où les vacataires sont recrutés sur la base de leurs compétences et expérience professionnelle.</p> <p>Cependant, on relèvera à nouveau que le nombre important d'intervenants, donc la dispersion des heures dispensées entre de multiples intervenants, peut nuire à la coordination entre ces cours et à l'acquisition des compétences et connaissances par les étudiants. Dans la mesure où cela n'attende pas à la qualité des relations entre la formation et ses partenaires, il pourrait être envisagé d'éviter de trop disperser les heures de cours entre de (trop) nombreux intervenants.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>La formation est très attractive. Malgré une ouverture affichée à différents publics, elle attire quasi exclusivement des profils de DUT (<i>Techniques de communication (TC)</i> et <i>Gestion des entreprises et des administrations (GEA)</i> essentiellement) et de BTS. L'intégration d'étudiants plus âgés en formation continue (FC) constitue une première diversification de ce public, un gage de l'ouverture de la formation à différents publics et de sa capacité à insérer professionnellement ces publics.</p> <p>On note une montée en puissance de l'alternance et un relatif tassement de la formation « classique », mais ces évolutions ne remettent pas en cause l'équilibre actuel de la formation entre alternance et classique. Les difficultés que peuvent représenter le recrutement d'un nombre important d'étudiants en alternance, ainsi que les variations aléatoires des demandes sont maîtrisées et se traduisent par des effectifs globaux relativement stables.</p> <p>Le taux de réussite des étudiants est bon. Il oscille autour de 90 % (93,8 % en 2013-2014, 87 % en 2014-2015). Peu poursuivent leurs études, ce qui démontre l'orientation professionnelle de la licence et sa capacité à insérer professionnellement.</p> <p>En excluant les étudiants qui ont fait le choix de poursuivre leurs études (ce qui est nécessaire à une juste appréciation du taux d'insertion), on observe qu'un nombre limité d'étudiants est sans emploi à six mois et que la tendance est favorable (9 sur 44 en 2012, 6 sur 34 en 2013 aucun en 2014, 4 sur 46 en 2015). Cette tendance est décalée dans le temps dans l'enquête réalisée trois ans après la formation, mais confirme la bonne capacité de la formation à insérer professionnellement.</p> <p>Il serait intéressant d'utiliser les informations relatives aux deux parcours d'une même formation : les taux de réussite et d'emplois pourraient être comparés entre les groupes d'étudiants (FI-FC versus alternance). L'évaluation de l'efficacité de l'alternance sur la réussite et l'insertion professionnelle des étudiants serait possible dans ce contexte.</p>

Place de la recherche
<p>Il est à noter l'intervention de nombreux enseignants-chercheurs dans la formation. Pour la formation initiale, on compte sept enseignants-chercheurs (six maîtres de conférences, un professeur) et un professeur associé (PAST) intervenant dans l'équipe pédagogique ; pour la formation en alternance, six maîtres de conférences. La vocation professionnelle de la formation (formation de vendeurs / cadres intermédiaires) au niveau licence, limite peut-être les opportunités de sensibilisation des étudiants à la recherche. Il est néanmoins regrettable que la place de la recherche dans la formation (et non dans le département TC) ne soit pas plus développée.</p>
Place de la professionnalisation
<p>Les objectifs en termes de formation et de débouchés professionnels sont très clairement définis. L'élaboration du projet professionnel se fait par le suivi de l'étudiant alternant/stagiaire en entreprise (alternance et formation initiale). La participation de nombreux vacataires professionnels garantit en outre un contact permanent, y compris au sein de l'IUT, avec le monde professionnel.</p>
Place des projets et des stages
<p>Les projets tuteurés sont différenciés dans les deux parcours, mais peu d'informations sont données permettant de les distinguer : dans les deux cas, il est indiqué qu'ils revêtent une « réelle dimension opérationnelle ».</p> <p>Pour la formation classique (non-alternance) en particulier, on regrette le manque de détails et d'informations données quant à cette dimension opérationnelle, et ce d'autant plus que le coefficient attribué à ce projet est important.</p> <p>Le stage pour le groupe des étudiants classiques (non-alternants) appelle aussi une remarque : il ne semble pas qu'il fasse l'objet d'une mission préalablement définie entre l'entreprise et le tuteur IUT. Même, si le rapport de stage doit faire la preuve d'une intégration au sein de l'entreprise et d'une capacité à utiliser les outils vus en cours, on peut regretter un manque de problématisation <i>ex-ante</i> sur un thème précis, avant ou au début du stage.</p> <p>Dans la formation en alternance, le stage est central, et appelle moins de commentaire, car le dossier indique qu'au-delà de la description de l'expérience de l'étudiant, un sujet central, et bénéficiant d'une problématisation doit être traité dans le rapport de fin d'étude.</p>
Place de l'international
<p>La place de l'international n'est pas centrale s'agissant d'une formation qui forme des vendeurs du domaine de la bancassurance dans un contexte français.</p> <p>Un projet de délocalisation a été initié très récemment et est en cours (au Maroc). La formation recrute par ailleurs quelques étudiants francophones étrangers, essentiellement du Maghreb. Cette source de recrutement devrait donc se tarir, ce qui n'est pas un problème car elle était très minoritaire et variable d'une année à l'autre.</p> <p>La dimension internationale est donc présente et adaptée à cette formation.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Ce point est jugé favorablement.</p> <p>La licence est attractive. Les recrutements se font dans deux viviers quasi exclusivement. La formation dispose, par son inscription dans l'IUT, d'un vivier local de recrues, qu'elle utilise (proportion variable, autour du tiers des recrutements). Elle complète très largement ce recrutement par le recrutement de BTS.</p> <p>Peu d'étudiants viennent d'une deuxième année de licence (L2), malgré la qualité de la formation et l'ouverture affichée de la formation à ces publics. On notera néanmoins en point positif l'intégration d'étudiants en FC parmi les étudiants non alternants.</p> <p>Les liens forts avec la profession, que ce soit à travers des contacts avec les banques ou assurances ou des organismes de formation professionnels associés, lui permettent de disposer de nombreux contrats d'alternance qui montent en puissance au cours des dernières années. Un point positif est l'organisation d'une manifestation de rencontre entre entreprises et étudiants, permettant, après entretien, aux responsables d'entreprises de « recruter » des étudiants sous forme de contrats en alternance.</p> <p>Grâce à une bonne attractivité, un recrutement serré au sein de viviers bien identifiés et après étude de dossier, voire entretien (alternance), le taux d'échec ou d'abandon est faible (de 7 % à 15 % suivant les années). Dans ces conditions, des passerelles ne se justifient pas. Concernant l'aide à la réussite, des modules de mise à niveau dès le début de la formation, dans les matières touchant à l'expression et à la culture générale ont néanmoins été mis en place pour pallier les faiblesses de certains étudiants recrutés.</p>

Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Les groupes d'étudiants sont distingués suivant qu'ils sont alternants (deux groupes) ou non (un groupe). Ceci est un choix judicieux permettant d'adapter l'emploi du temps et la progression pédagogique aux contraintes spécifiques de ces différents publics étudiants.</p> <p>Le groupe classique intègre des étudiants plus âgés en formation continue. Sans présager d'une éventuelle adaptation des pratiques pédagogiques concernant ce public étudiant (il n'en est pas fait mention dans le rapport), ce public diversifié ne peut que conduire à enrichir les échanges en classe.</p> <p>À travers quelques outils d'enseignement numérique à distance (projet Voltaire, fiches du CFPB, centre de formation de la profession bancaire), et par l'utilisation de l'espace numérique de travail (ENT) dans le maintien du contact avec les étudiants, il est fait un usage adapté et modéré du numérique dans la formation.</p>
Evaluation des étudiants
<p>Il existe de bonnes modalités d'évaluation qui sont à la fois habituelles et complètes.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Il existe un dispositif remarquable de suivi et d'écoute des étudiants à travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une réunion à caractère pédagogique à mi-parcours. - L'utilisation d'un livret de l'étudiant (suivi relation stage-entreprise). - Des contacts plus informels au cours de l'année. <p>Toutes les conditions permettant de suivre les étudiants et de s'assurer de l'acquis de compétences (ou, à défaut, de le mesurer) sont donc en place.</p>
Suivi des diplômés
<p>Le suivi est assuré par l'Université (observatoire de la vie étudiante, OVE), et non par le responsable de formation, à travers des enquêtes.</p> <p>On relève en point favorable la capacité de ce service à obtenir un taux de réponses important, permettant de donner du sens aux résultats obtenus (en termes de poursuite d'études et d'insertion professionnelle). Si les indicateurs qui en sont tirés sont succincts, ils permettent néanmoins de mettre en évidence des tendances et peuvent servir d'indicateur type « détecteur de fumée » en cas d'évolution défavorable (soulignons qu'aucune évolution défavorable n'est perceptible concernant la LP BAF).</p> <p>Il est néanmoins dommage que le suivi ne distingue pas les étudiants en formation initiale, formation continue et alternance. Le responsable de formation, appuyé par l'IUT, pourrait faire remonter cette demande auprès de l'OVE.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Globalement néanmoins, les procédures d'évaluation et les conseils de perfectionnement montrent que la formation fait l'objet d'une politique d'évaluation interne, avec mise en place d'actions correctrices. Les recommandations précédentes de l'agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (AERES) en particulier ont été prises en compte : les maquettes de la FI et de l'alternance ont été harmonisées. C'est un point favorable à porter à son crédit.</p> <p>La formation et ses enseignements font l'objet d'une évaluation par les étudiants. C'est un point positif car cela peut contribuer à compléter l'information collectée par d'autres moyens (réunions, conseils de perfectionnement) et montre que le point de vue des étudiants est pris en compte.</p> <p>Une remarque s'impose sur le modèle de questionnaire mis en annexe. En l'état, la lecture du modèle ne permet pas de bien comprendre à quel niveau s'adresse ce questionnaire (niveau formation, niveau module d'enseignement ou niveau enseignement). Il traite manifestement d'un ensemble d'enseignements et non de chaque enseignement pris un à un, sans que l'on sache véritablement comment sont regroupés les enseignements évalués.</p> <p>Le conseil de perfectionnement est composé d'étudiants, d'enseignants et de professionnels et se réunit deux fois par an. Le responsable de la LP joue un rôle important. En plus, des réunions régulières sont organisées entre enseignants et étudiants.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Formation bien organisée, à l'écoute des besoins des étudiants et des professionnels des secteurs de la banque et de l'assurance.
- Une bonne inscription dans son environnement avec de nombreux contacts et partenariats avec le monde professionnel.
- Formation qui, bien qu'ayant un recrutement assez homogène quant au cursus antérieur (DUT ou BTS), parvient à accueillir efficacement différents publics : formations initiale et continue, en alternance ou non.
- Excellent pilotage de la formation : une organisation interne solide qui permet de gérer des effectifs importants ; un conseil de perfectionnement et des procédures d'autoévaluation qui inscrivent la formation dans une démarche qualité et permettent de mettre en œuvre des actions correctrices.

Point faible :

- Nombre d'intervenants et de cours dans la formation très important, ce qui peut nuire à la qualité de l'articulation entre les cours et à leur bonne appréhension par les étudiants.

Avis global et recommandations :

Ce dossier est bien rédigé et bien documenté. Il conduit à porter un avis très favorable sur la formation. La gouvernance est solide, les taux de réussite sont bons, la formation est attractive et appréciée des étudiants.

Quelques recommandations peuvent néanmoins être faites :

- Le nombre d'intervenants et de cours dans la formation est très important et peut nuire à la qualité de l'articulation entre les cours et à leur bonne appréhension par les étudiants. Dans la mesure où cela ne remettrait pas en cause les partenariats de la formation, il serait recommandé de réduire ce nombre d'intervenants (mais pas forcément le volume effectué par les professionnels), en particulier dans les groupes en apprentissage.
- Les taux d'emplois sont bons mais pourraient sans doute être encore améliorés, en particulier en évaluant les dispositifs les plus efficaces en matière d'insertion professionnelle. À cet égard, les taux de réussite et d'insertion professionnelle devraient être différenciés selon les parcours : une évaluation de l'efficacité comparée de l'alternance et de la formation classique pourrait en être tirée.
- La volonté de croître à l'international est louable et révèle un dynamisme de la formation et de son porteur. Il conviendrait néanmoins d'être prudent dans ce processus et d'être sûr que, tant au plan organisationnel qu'humain, la formation dispose des ressources adaptées permettant d'y faire face. La formation est déjà importante en taille et en diversité (donc lourde à gérer), il ne faudrait pas que son extension nuise à sa qualité actuelle.

Observations de l'établissement



**OBSERVATIONS DE PORTEE GENERALE
SUR LE RAPPORT D'ÉVALUATION HCERES**

LP BANQUE ASSURANCE FINANCE

Réf : C2018-EV-0060931-DEF-LP180014699-019239-RT

Nice, le 27 AVRIL 2017

Madame, Monsieur,

Je tiens à remercier les évaluateurs pour la qualité de l'évaluation menée et pour la clarté du rapport référencé ci-dessus.

Je ne vais pas revenir sur les points forts relevés mais plutôt considérer les quelques points faibles et expliquer comment je compte apporter des éléments de réponse et par là les améliorer à la lumière des recommandations.

Le point faible soulevé dans la conclusion de l'évaluation est le suivant : « Nombre d'intervenants et de cours dans la formation très important, ce qui peut nuire à la qualité de l'articulation entre les cours et à leur bonne appréhension par les étudiants ».

Voici quelques observations et réponses à ce propos :

- Concernant le nombre d'heures total de la formation, nous portons à votre connaissance que compte tenu du cadrage de l'offre de formation Licence de l'UNS, nous avons, en accord avec nos partenaires (CFPB et DIFCAM) et le CFA EPURE (CFA de la région, gestionnaire de la formation), réduit le nombre d'heures de la maquette de la LP BAF en alternance, ce nombre est passé de 650 à 500 heures (soit 150 heures de réduction). Dans le cadrage, il y aura 30% maximum de cours magistraux dans les Licences professionnelles.
- Concernant le nombre d'intervenants, à la suite de réunions en présence des partenaires où nous avons réduit ce nombre d'heures, il a été convenu que nous allons retravailler la maquette, afin d'actualiser le contenu et ainsi réduire le nombre global d'intervenants sans pour autant amoindrir la part d'intervention des professionnels. Ces aménagements sont de nature à améliorer l'articulation entre les différents enseignements et la compréhension des étudiants puisqu'elles s'inscriront dans une logique progressive d'approfondissement des connaissances. Ces améliorations, d'un autre côté, ne peuvent que contribuer à faciliter l'animation et le pilotage de l'équipe pédagogique de la formation.
- Par ailleurs, pour des raisons de soutenabilité, et compte tenu de la règle, communément admise, qui veut que les Licences Professionnelles soient autofinancées, nous sommes contraints de supprimer la LP BAF en formation initiale. De ce fait, à partir de septembre 2017, seule la formation en alternance continuera à être proposée au public.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Pour le Président de l'Université
Nice-Sophia Antipolis et par délégation,
La Présidente de la Commission de la
Formation et de la Vie Universitaire
du Conseil Académique

Sophie RAISIN

Ali ELIDRISSI
Responsable de la formation
IUT Nice Côte d'Azur - UNS