

**Licence professionnelle Banque - conseiller clientèle
particulier**
Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Banque - conseiller clientèle particulier. 2012, Université d'Avignon et des pays de Vaucluse. hceres-02038142

HAL Id: hceres-02038142

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038142>

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.



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Banque - Conseiller clientèle particulier

de l'Université d'Avignon
et des Pays de Vaucluse

Vague C 2013-2017

Campagne d'évaluation 2011-2012



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Le Président de l'AERES

Didier Houssin

Section des Formations
et des diplômes

Le Directeur

Jean-Marc Geib



Evaluation des diplômes

Licences Professionnelles – Vague C

Académie : Aix-Marseille

Établissement déposant : Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Banque – Conseiller clientèle particulier

Dénomination nationale : SP5-Assurance, banque, finance

Demande n° S3LP130004085

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Avignon
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : Centre de formation de la profession bancaire
- Secteur professionnel demandé : SP5-Echange et gestion

Présentation de la spécialité

L'objectif de la licence professionnelle, ouverte en 2008, est de former au métier de conseiller gestionnaire de clientèle. Les connaissances et les compétences visées concernent quatre domaines : les connaissances générales, les compétences juridiques et fiscales, les compétences techniques de la vente et de l'assurance, et les compétences commerciales. La licence professionnelle accessible exclusivement par la voie de l'alternance, en contrat de professionnalisation bénéficie du soutien du Centre de formation de la profession bancaire (CFPB), qui assure la responsabilité administrative et pédagogique des enseignements à caractère professionnel.

La sélection des candidats s'effectue sur dossier par un jury pédagogique et un entretien pour le recrutement entreprise. La spécialité vient compléter l'offre de formation au sein de l'université avec un accès sous condition pour les étudiants de DUT *Techniques de commercialisation*, de L2 *AES, Droit et Economie-Gestion*. L'intégration dans la licence professionnelle ne fait pas l'objet d'une unité d'enseignement spécifique. Le public recruté est pour 60 % de l'effectif, titulaire d'un BTS-BTSA. Les éléments concernant le positionnement de la formation dans l'offre régionale et dans l'environnement économique et social, ne sont pas ou peu évoqués.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

L'IUT assure avec le CFPB la coordination de l'équipe pédagogique, le suivi des apprenants, les liaisons avec les tuteurs. Ce partenariat développé permet une insertion professionnelle optimale. Les professionnels sont bien impliqués dans la formation mais ni leur qualité, ni leur entreprise d'origine ne sont indiquées. Ils participent au conseil de perfectionnement, donnent leur accord sur l'organisation globale de la formation et sur la planification générale des enseignements et contribuent à 67 % de l'enseignement total. Le contenu pédagogique est en cohérence avec la spécialité et en adéquation avec les métiers visés.

La politique des stages est tout-à-fait classique et il n'existe pas de dispositif pédagogique particulier étant donné la faible diversité de recrutement des candidats. Le pilotage est assuré par trois responsables : deux enseignants-chercheurs et un enseignant de l'université, lesquels animent les réunions pédagogiques. Il n'est pas précisé de relation développée avec les autres équipes de formation de l'université.

En moyenne, le nombre d'inscrits est inférieur à vingt étudiants par année avec un taux de réussite compris entre 90 % et 100 %. Il est regrettable qu'aucune information sur les trois dernières enquêtes nationales ne soit transmise, l'enquête à six mois menée par l'établissement précise les emplois occupés pour la plupart, en adéquation avec les objectifs de la formation. Les explications sur la conduite des enquêtes menées ne sont pas connues et les données sont incomplètes. Le taux d'insertion passe de 94 % en 2009 à 60 % en 2010. Le taux de poursuite d'études de 0 % en 2009 à 30 % en 2010. L'utilisation de l'autoévaluation reste insuffisante et doit être prise en compte pour accompagner le développement de cette spécialité.

- Points forts :

- Taux d'insertion élevé.
- Contenus pédagogiques en adéquation avec les attentes « métiers ».

- Points faibles :

- Trop d'étudiants poursuivent leurs d'études.
- Dossier incomplet, informations imprécises et argumentaires succincts.
- Pas de vision prospective.

Recommandations pour l'établissement

Il est souhaitable d'ouvrir la licence professionnelle à la formation initiale et de diversifier la provenance des étudiants pour accueillir notamment des étudiants de cursus L2. L'établissement doit veiller à développer les relations avec les autres formations et les équipes pédagogiques et à augmenter sensiblement la contribution des enseignants-chercheurs. Le positionnement dans l'environnement régional doit être actualisé et les partenariats pourraient être des soutiens à l'accès par la voie de la formation continue. La mise en place du conseil de perfectionnement devrait conduire l'établissement à une réflexion prospective destinée à assurer la pérennité de cette formation.

Notation

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : B

Indicateurs

Enquêtes nationales non renseignées
 Enquêtes de suivi propre de la formation renseignées pour 2009 et 2010

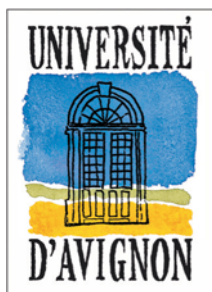
| TABLEAU DES INDICATEURS DE LA SPECIALITE (fourni par l'établissement) | | | |
|---|------------|------------|-----------|
| | Année 2009 | Année 2010 | Année (1) |
| Nombre d'inscrits | 17 | 11 | |
| Taux de réussite | 100 % | 100 % | |
| Pourcentage d'inscrits venant de L2 | 5 % | 0 % | |
| Pourcentage d'inscrits venant de DUT | 29 % | 36 % | |
| Pourcentage d'inscrits venant de BTS | 64 % | 63 % | |
| Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation) | 0 % | 0 % | |
| Pourcentage d'inscrits en formation continue | 0 % | 0 % | |
| Pourcentage d'inscrits en contrat en alternance (d'apprentissage ou de professionnalisation) | 100 % | 100 % | |
| Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels | 67 % | 67 % | |
| ENQUETES NATIONALES | Année 2009 | Année 2010 | Année (1) |
| Taux de répondants à l'enquête | NR | NR | |
| Pourcentage de diplômés en emploi (2) | | | |
| Pourcentage de diplômés en poursuite d'études (2) | | | |
| Pourcentage de diplômés en recherche d'emploi (2) | | | |
| ENQUETES DE SUIVI PROPRE DE LA FORMATION | Année 2009 | Année 2010 | Année (1) |
| Taux de répondants à l'enquête | NR | NR | |
| Pourcentage de diplômés en emploi (2) | 94 % | 60 % | |
| Pourcentage de diplômés en poursuite d'études (2) | 0 % | 30 % | |
| Pourcentage de diplômés en recherche d'emploi (2) | 6 % | 10 % | |

(1) Données des trois dernières années (pour lesquelles on dispose du nombre d'inscrits et du taux de réussite), pourcentages arrondis à l'unité.

(2) Préciser l'année d'obtention du diplôme et combien de mois après cette obtention a été réalisée l'enquête, ceci pour chacune des trois dernières enquêtes nationales et de suivi propre.
 Pourcentages calculés sur la base des diplômés ayant répondu aux enquêtes et arrondis à l'unité.



Observations de l'établissement



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION
NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

>>> Présidence

Observations sur le rapport d'évaluation des LICENCES de l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse par l'AERES

LPRO BANQUE

1. REMARQUES GENERALES ET COMMUNES A L'OFFRE DE FORMATION DE L'UNIVERSITE

- Les quelques discordances qui ont pu être observées entre les dossiers d'auto-évaluation et ceux préparés en vue de l'habilitation résultent du basculement *inattendu*, en octobre 2010, de notre établissement de la vague B à la vague C par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Les auto-évaluations ont été faites dans le cadre du calendrier de la vague B, et la lourdeur de la procédure ne permettait pas une actualisation en 2011 ; les dossiers d'habilitation quant à eux ont pu tenir compte des données plus récentes. Par ailleurs, les deux dossiers ayant été transmis, l'ensemble des informations étaient de toutes les façons transmises.
- ***Outils de pilotage général des formations.***– L'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse a adopté depuis l'année 2010-2011 un ensemble de mesures visant à renforcer et rendre plus efficace le pilotage des formations tant au niveau central de l'établissement qu'au sein des composantes. Ainsi :
 - o Les composantes ont été réorganisées autour des domaines de formation (4 UFR désormais au lieu de 5) et surtout, leur structure a été homogénéisée par l'adoption de Statuts-type. Sur le plan des formations, cela s'est traduit par l'institution de fonctions-clé dans chacune des UFR : directeur des études (ayant rang de vice-doyen), référent Insertion professionnelle et formation continue, correspondant(s) relations internationales.
 - o Dans le cadre du processus d'application du référentiel des tâches des enseignants-chercheurs, un répertoire précis identifie et clarifie les responsabilités pédagogiques (CEVU, mars 2010) ; il concerne aussi bien les responsabilités spécifiques aux formations que celles ayant une portée transversale.
 - o Un groupe de travail transversal à l'établissement a été constitué dans le domaine de l'insertion professionnelle et de la formation permanente. Composé des 4 référents IP/FP des UFR, ainsi que de représentants du SCUIOIP et de la FC, il est chargé de prospecter et de réfléchir au développement des stratégies permettant de diversifier les voies de qualification (validation des acquis, alternance...).

- Un outil d'évaluation des formations par les étudiants a été mis en place à la fin de l'année 2010-2011. Elaboré par des représentants de formations-pilote volontaires, en collaboration avec la Mission T.I.C.E. de l'Université, il a fonctionné pour la première fois en juin 2011, tant au niveau des semestres que de chaque Unité d'enseignement. Son utilisation devrait s'étendre rapidement.
- **Suivi de l'insertion professionnelle et du devenir des étudiants** – Des enquêtes sont faites systématiquement chaque année par le SCUIOIP. Elles mesurent le devenir des étudiants 30 mois après leur sortie du diplôme. L'exploitation des résultats des enquêtes permettent ensuite de communiquer aux formations outre les chiffres de l'insertion professionnelle de leurs diplômés, des informations importantes pour le pilotage de la formation : un répertoire et une caractérisation des emplois occupés, ainsi que des remarques rédigées en mode libre par les enquêtés.
- **Label TICE** – Une filière labellisée TICE est une filière s'appuyant largement sur les TICE sur le modèle du « *présentiel amélioré* » en amont et en aval par la mise à disposition des étudiants de documents et d'activités pédagogiques sur la plate-forme e-UAPV. Pour être labellisée TICE, une filière doit proposer pour plus de 60%2 de ses UE, un espace numérique actif sur la plate-forme *e-uapv*. Un espace de cours sera considéré comme actif s'il propose aux étudiants :
 - les supports de cours étudiants et les supports de présentation utilisés durant le cours en présentiel,
 - un accompagnement dans leur travail personnel à travers **quelques unes des activités suivantes** :
 - des TP/TD corrigés permettant aux étudiants de s'exercer,
 - des ressources permettant de se positionner à travers des référentiels de compétences et objectifs d'apprentissage, des auto-évaluations en ligne leur permettant d'identifier leurs points forts et leurs points faibles,
 - des forums animés à des fins pédagogiques (permettant par exemple d'approfondir un point particulier de cours chaque mois, de créer des groupes de réflexion sur des sujets de débat...)
 - des wiki ou autres outils de travail collaboratif (ateliers...),
 - des cours en podcast, particulièrement appréciés des étudiants étrangers et étudiants salariés, mais permettant aussi à l'ensemble des étudiants d'être plus concentrés sur le contenu des cours que sur leur prise de notes
 - des ressources pour aller plus loin, une bibliographie, une webographie,
 - des simulations illustrant les principes du cours.

La labellisation TICE est attribuée par semestre, par le comité TICE de l'établissement, composé du Vice-Président du CEVU, d'un enseignant-chercheur par domaine de formation, d'un étudiant élu au CEVU, et de deux représentants de la Mission TICE de l'Université. A ce jour, près d'un tiers des formations de l'Université ont fait acte de candidature, et environ une moitié des candidatures ont obtenu le label.

2. OBSERVATIONS SPECIFIQUES

Licence Professionnelle Banque – Conseiller Clientèle de Particuliers

La LP BCCP de l'université d'Avignon est une formation ouverte en collaboration avec la profession bancaire qui est représentée par le Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB). Ce partenariat garantit la pertinence de l'ouverture dans un département donné en fonction des besoins de recrutement des banques.

Cette formation, qui est unique dans le département du Vaucluse, a donc ouvert compte-tenu des besoins de recrutement des banques du Vaucluse.

Compte-tenu des besoins élevés en recrutement des banques, elle est dupliquée dans les départements limitrophes que sont l'Hérault (34) et les Bouches-du-Rhône (13) et dans les autres départements de la Région PACA, à savoir le Var (83) et les Alpes-Maritimes (06).

Le programme de formation est national et commun à toutes ces licences professionnelles banque.

a) Précisions/rectifications

Sur la diversité des publics admis dans la formation. Un partenariat plus fort avec les autres composantes de l'université concernées sera développé afin d'apporter à ces candidats de l'information sur cette LP, augmenter le nombre de candidatures, et prévoir un enseignement les préparant notamment aux entretiens professionnels pour augmenter leur chance d'intégration.

Sur l'extension à la formation initiale. La formation est organisée en alternance et est ouverte aux candidats en contrat de professionnalisation avec une entreprise partenaire (contrat pro) ou aux candidats en reconversion professionnelle (CIF, CRP) via la formation continue. Le comité de perfectionnement, composé des responsables de la LP BCCP et du Responsable du CFPB – PACA) n'a pas été favorable à une extension à la formation initiale classique, en raison de la nécessité de s'assurer d'un bon taux d'absorption des diplômés par la profession.

Sur l'insertion professionnelle et la poursuite des études. Il est important de dire que les étudiants sont informés, par les responsables de la LP et du CFPB-PACA, de ce que l'issue de la formation est l'insertion professionnelle, et que celle-ci est très souvent possible dans la banque qui les a recrutés en contrat de professionnalisation.

En 2009, le taux d'insertion professionnelle a été de 100% pour un effectif de 16 étudiants. En 2010, il est descendu à 70 % pour un effectif de 10. Cela ne concerne cependant que 3 étudiants, ce qui réduit la signification du taux...

Les taux de 2009 et 2011 attestent de la très bonne adéquation du programme de formation avec les besoins en recrutement des banques du Vaucluse et de la très bonne employabilité des diplômés de la LP BCCP.

Cet état de fait est fortement lié au programme de la formation et à la présence dans l'équipe pédagogique très impliquée composée d'enseignants-chercheurs et d'enseignants de l'université et de professionnels du secteur bancaire. Ces derniers sont recrutés par le CFPB pour leurs compétences dans un domaine très précis. Ils sont tous salariés d'une banque partenaire.

Sur la proportion des enseignants-chercheurs participant à la formation. Il est important de dire que la forte participation des professionnels dans cette formation est voulue et répond à deux nécessités primordiales.

La première est d'apporter aux étudiants une connaissance bien spécifique et ciblée qui leur est nécessaire dans leur formation et qui répond aux attentes des banques.

La seconde est d'augmenter le savoir-faire des étudiants dans un domaine précis grâce à une réflexion basée sur de nombreux cas concrets tirés de l'expérience professionnelle des intervenants.

Cette alliance entre abstraction des enseignements et concrétisation des apports des professionnels permettent de renforcer l'acquisition des compétences de nos étudiants et d'améliorer leur employabilité.

Sur la politique la mission en entreprise. Le rôle du tuteur en entreprise peut être précisé. Le tuteur pédagogique transmet à l'étudiant les compétences correspondant au métier visé. L'étudiant est rattaché à un service et va mener des actions et des réalisations en prenant progressivement de l'autonomie, des responsabilités et des initiatives. En concertation avec l'entreprise, l'étudiant va définir une mission en entreprise qu'il va mener au cours de l'alternance. La définition des grandes étapes de l'alternance et de la mission en entreprise est réalisée très rapidement. Le suivi pédagogique est conforme et permet de vérifier que l'avancée de la mission et la parfaite intégration de l'alternant au sein de l'agence bancaire. Comme il est précisé dans le rapport d'évaluation en page 5, l'avis du tuteur en entreprise est pris en compte dans l'évaluation de la mission entreprise, notamment sur l'intégration dans l'entreprise et la prise en main de la mission, l'organisation et la gestion du temps, la qualité du travail mené et les résultats obtenus.

Sur la pérennisation de la formation. Celle-ci ne dépend pas uniquement de la qualité de réflexion du conseil de perfectionnement constitué des responsables de la formation et du responsable CFPB – PACA. Elle est essentiellement fonction des besoins en recrutement des banques du Vaucluse. Ce point est discuté régulièrement avec les Directeurs généraux des Ressources Humaines des banques partenaires afin d'estimer les perspectives d'évolution de cette formation.

b) Améliorations envisagées/en cours

Sur l'auto-évaluation de la formation. Elle est faite en fin d'année universitaire avec l'ensemble de la promotion à l'oral et sans anonymat. Cet aspect est perfectible et nous nous y attacherons. Rappelons que le programme de formation de la LP est national et que son évolution ne peut s'envisager sans la contribution de la profession bancaire qui s'exprime à travers du CFPB national.

Concernant les enquêtes de suivi des diplômés. Le maintien et le renforcement du dispositif d'enquête, par la formation, à l'issue de l'obtention du diplôme sont envisagés afin de vérifier l'employabilité des diplômés. Le SCUIOIP de l'Université, dans son dispositif d'enquêtes nationales, prendra en charge l'enquête à 30 mois.

Le Président de l'Université d'Avignon
et des Pays de Vaucluse,



Emmanuel ETHIS