

**Licence professionnelle Gestion de la clientèle des
particuliers**
Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Gestion de la clientèle des particuliers. 2013, Université Paris Descartes. hceres-02038204

HAL Id: hceres-02038204

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038204>

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



Gestion de la clientèle des particuliers

de l'Université Paris Descartes

Vague D – 2014-2018

Campagne d'évaluation 2012-2013



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 D

Académie : Paris

Établissement déposant : Université Paris Descartes

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Gestion de la clientèle des particuliers

Dénomination nationale : SP5-Assurance, banque, finance

Demande n° S3LP140006561

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : L'IUT Paris Descartes et la Faculté de Droit de Paris Descartes
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : Un partenariat avec le CFA des métiers de la banque (*via* le CFPB), et le CFA des banques assurances du crédit agricole (DIFCAM)
- Secteur professionnel demandé : SP5-Echange et gestion

Présentation de la spécialité

Dans le cadre du fort besoin en renouvellement de personnels dans le secteur bancaire, lié à une pyramide des âges déstructurée et vieillissante, l'Université Paris Descartes dispense une formation de licence professionnelle spécialisée en banque-assurance, pour former des jeunes au métier de conseiller de clientèle de particuliers.

La formation repose sur l'alternance avec la construction d'un projet pédagogique clair et cohérent qui met l'accent sur des grands champs de compétences (fondamentaux en économie et droit bancaire, compétences techniques et commerciales), le tout dans l'idée d'obtenir à terme un taux d'employabilité fort.

Elle s'articule sur plusieurs unités de valeurs et sur une période de stages effectués en alternance ventilés entre 15 jours en entreprise et 15 jours à l'Université. Un coordinateur assure la liaison entre la vie universitaire et la vie professionnelle. Les évaluations sont réalisées sous forme de contrôles continus avec deux notes *a minima*, puis d'un projet tuteuré, qui est soutenu devant un jury, et d'un mémoire de recherche, le tout sur deux soutenances.

Elle donne lieu au passage de plusieurs certifications (C2I, TOEIC, AMF) pour que l'étudiant soit pleinement opérationnel à la sortie du diplôme.



Les enseignements sont dispensés par des professionnels du secteur de la banque et des enseignants de l'Université. Le but de la formation est réellement d'aboutir à une insertion rapide sur le marché du travail.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

La construction pédagogique est logique et cohérente, mettant l'accent sur les trois compétences à acquérir : les fondamentaux en économie et droit bancaires, les compétences techniques et commerciales. La formation s'effectue en alternance : 16 semaines de cours et 36 semaines en entreprise. La répartition des volumes horaires est satisfaisante : la formation universitaire représente 550 heures, le projet tuteuré 134 heures et le stage porte sur 36 semaines.

La formation s'articule autour de cinq UE et met en évidence la progressivité de l'acquisition des connaissances. Elle compte 16 modules d'enseignement de 14 à 70 heures chacun. L'originalité de la formation vient du fait qu'en plus du projet tuteuré (stage et mémoire de stage), il est demandé aux étudiants de préparer un mémoire de recherche. Le mémoire et projet tuteuré comptent pour près d'un tiers des crédits européens. L'attribution des crédits semble satisfaisante. Néanmoins, les unités de valeur (UV) sont toutes à coefficient 5, alors que le volume horaire est bien différent d'une UV à l'autre.

Très tournée vers le monde de l'entreprise, cette formation aboutit aux trois certifications (C2I, AMF, TOEIC), ce qui constitue une réelle valeur ajoutée sur un curriculum-vitae. Le projet tuteuré implique directement le directeur de l'agence, et s'adapte donc aux particularités du point de vente. Le niveau d'embauche à l'issue du diplôme est très satisfaisant.

La formation est actualisée régulièrement, ne serait-ce que pour répondre aux nouvelles exigences de l'AMF et de la certification, qui est désormais obligatoire pour travailler dans un métier de conseiller de clientèle.

Il est observé un déséquilibre dans la répartition entre intervenants académiques et professionnels. Le dossier stipule que l'équipe se compose de quatorze intervenants professionnels, huit enseignants dont six enseignants-chercheurs. La vérification du dossier montre qu'il y a neuf intervenants professionnels, sept universitaires dont cinq enseignants-chercheurs et trois Personnel Associé Sciences et Techniques (PAST). Le dossier indique que le volume des enseignements dispensés par les professionnels est de 58 %, il est de 19 % pour les enseignants-chercheurs, de 18 % pour les autres enseignants et de 5 % pour les PAST. Ces chiffres mériteraient d'être clarifiés. La plupart des enseignants-chercheurs dispensent des cours qui ne relèvent pas de la spécialité, à savoir la méthodologie, l'anglais commercial et bancaire.

Le dossier mentionne la prise en considération des recommandations du Ministère de l'Education Nationale, ce qui a donné lieu à une fusion en une seule maquette en 2010 des deux licences professionnelles de l'établissement (Faculté de Droit et IUT Paris Descartes). Cette précision manque cependant de clarté.

Peu d'informations sont fournies sur le conseil de perfectionnement. Ce conseil ne comporte pas de représentants des instances de la banque, ce qui peut être dommageable. Le dossier fait apparaître deux co-directeurs sans préciser le rôle et l'implication de chacun. L'un est enseignant du secondaire et spécialisé en Marketing, et l'autre est enseignant-chercheur en droit privé et sciences criminelles. Il est constaté que les spécialisations des responsables ne sont pas en parfaite adéquation avec le contenu de la formation.

Le pilotage est assuré par le responsable de formation, qui fait également une présélection des étudiants avant d'envoyer leur dossier dans les banques. Il recrute également tous les intervenants professionnels. Cette fonction multiple pourrait être du ressort d'un collège de personnes.

Le taux d'intégration professionnel est en hausse : de 86 % en 2005/2006 à 97 % en 2011, avec pour cette dernière année 82 % de diplômés en CDI. Le taux d'insertion professionnelle est élevé, et le nombre important de demandes de VAE reflète l'intérêt de la licence professionnelle. L'enquête est conduite de manière satisfaisante et les résultats sont significatifs (le nombre de répondants en fonction des effectifs est élevé, il est de plus de 90 %)

En conclusion, le dossier est complet et satisfaisant. La formation répond parfaitement aux problématiques du marché du travail dans le secteur bancaire. Le diplôme semble bien calibré pour le monde professionnel, avec un réel lien entre le monde universitaire et celui de l'entreprise.

- Points forts :
 - Une évaluation sous forme d'unité d'enseignement.
 - La qualité du mémoire de stage et de l'apprentissage des langues.
 - Un taux de réussite et d'employabilité forte au terme de la formation.
 - Le lien fort avec les entreprises dans le cadre de l'alternance.
- Points faibles :
 - Le public de validation des acquis de l'expérience non représenté.
 - Des Conseils de perfectionnement excluant les professionnels du secteur.
 - Le nombre d'intervenants universitaires (en particuliers, enseignants-chercheurs) relativement faible.

Recommandations pour l'établissement

Il conviendrait de mettre en place un programme et une démarche volontariste pour intégrer le public relevant des dispositifs de validation des acquis de l'expérience et de validation des acquis professionnels.

Il conviendrait également de renforcer l'équipe pédagogique en intégrant davantage d'enseignants-chercheurs et de confier certains fondamentaux aux universitaires (économistes notamment).

La création d'un collège de personnes pour seconder le responsable formation aux fonctions très étendues paraît nécessaire, en particulier s'agissant de la phase d'instruction des dossiers de recrutement.

Notation

- Projet pédagogique (A+, A, B, C) : A
- Insertion professionnelle (A+, A, B, C) : A
- Lien avec les milieux professionnels (A+, A, B, C) : A
- Pilotage de la licence (A+, A, B, C) : B



Observations de l'établissement



Licence professionnelle Vague D

Demande : n° S3LP P5 6561

Spécialité : Gestion de la clientèle des particuliers

Dénomination nationale : SP5-Assurance, banque, finance

Validation des acquis de l'expérience

L'information était imprécise dans le dossier : 3 à 4 candidats sont diplômés chaque année.

Conseil de perfectionnement

Il compte quatre professionnels du secteur bancaire en plus des enseignants de la licence, ce qui n'a pas été précisé clairement dans le dossier d'évaluation. Il se réunit en mars et en septembre (juste avant le jury). Il a vocation à réfléchir sur les contenus de la formation, en rapport avec l'évolution des compétences attendues dans le cadre de cette licence.

Faible nombre d'enseignants chercheurs intervenants

Ce faible nombre s'explique par le taux d'encadrement insuffisant à l'IUT. Pour la rentrée 2013 un MCF en économie et un MCF en mathématiques récemment recrutés rejoindront l'équipe pédagogique.