



HAL
open science

Licence professionnelle Chargé de clientèle particuliers

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Chargé de clientèle particuliers. 2013, Université Paris 13. hceres-02038233

HAL Id: hceres-02038233

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038233>

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



Chargé de clientèle particuliers

de l'Université Paris 13 - Paris-Nord

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 : Créteil

Établissement déposant : Université Paris 13 - Paris-Nord

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Chargé de clientèle particuliers

Dénomination nationale : SP5-Assurance, banque, finance

Demande n° S3LP140006822

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : L'Université Paris 13 - IUT de Villetaneuse
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : Le Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB)
- Secteur professionnel demandé : SP5-Echange et gestion

Présentation de la spécialité

Cette formation proposée par l'IUT de Villetaneuse (Paris 13), se donne pour objectif de former des conseillers-gestionnaires de la clientèle des particuliers en banque de détail. Elle s'adresse à des étudiants de niveau Bac+2 ou plus, désirant travailler dans le domaine de la bancassurance.

Cette formation met l'accent sur trois compétences à acquérir : les fondamentaux en économie bancaire, compétences techniques et commerciales. La formation s'effectue en formation initiale, continue ou en alternance.

Que ce soit sur le plan régional ou national, ce type de formation est assez répandu et répond aux besoins du secteur bancaire qui doit faire face à des départs liés à la pyramide des âges. Au niveau du PRES Paris Sorbonne Cité, des offres de formation similaires existent notamment à Paris Descartes (IUT) qui propose une licence professionnelle intitulée *Chargé de clientèle particuliers*.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Cette formation a un contenu pédagogique intéressant, tourné vers l'apprentissage du métier de conseiller de clientèle. La croissance régulière du nombre des candidatures témoigne de l'intérêt pour cette formation. La construction pédagogique est cohérente et met l'accent sur les trois compétences à acquérir: les fondamentaux en économie bancaire, compétences techniques et commerciales. La formation s'articule alors autour de trois Unités d'Enseignement (UE) - environnement bancaire ; pratique de l'activité bancaire ; outils bancaires - et d'un stage (pour ce qui concerne la formation initiale et continue) et du projet tuteuré. Le programme met en évidence la progressivité de l'acquisition des connaissances. La répartition des volumes horaires est cohérente : en apprentissage, la formation représente 448 heures, le projet tuteuré 140 heures et le stage porte sur 27 semaines. En ce qui concerne la formation initiale ou continue, la formation représente 500 heures, le projet tuteuré 100 heures et le stage s'effectue sur 16 semaines. Le partenariat avec le CFPB garantit la professionnalisation de la dite formation.

Cette formation propose une répartition à parité entre les enseignements universitaires et professionnels. Or, il importe de souligner que les enseignants professionnels pour le domaine de la banque viennent en majorité de la Banque postale si bien que la diversité des banques n'est pas prise en compte ; ce qui pourrait être un frein à une vision générale du système bancaire, d'autant que la Banque postale est une banque très récente. L'implication des professionnels dans la formation se fait sous forme de participation aux commissions de recrutement, aux projets tuteurés, aux stages, à l'évaluation des étudiants, au conseil de perfectionnement.

L'équipe pédagogique est composée d'universitaires de l'établissement et de professionnels externes à parité. Deux maîtres de conférences et un maître de conférences associé interviennent dans cette formation sur six intervenants universitaires. Au total, ils assurent 18 % du volume horaire global ; ce qui reste faible. La responsabilité pédagogique est partagée entre deux enseignants, l'un s'occupant de la formation en alternance et l'autre de la formation initiale et continue. Cependant, aucune indication n'est donnée quant à leur implication dans la formation. Cette licence professionnelle dispose d'un conseil de perfectionnement mais peu d'information est donnée quant à sa composition exacte et son fonctionnement.

L'effectif est constant sur les trois dernières années (50 étudiants). Le nombre d'inscrits en formation initiale est en hausse alors que celui des inscrits en formation continue se réduit et celui des inscrits en alternance reste constant (50 %). Il est indiqué que l'offre de formation pourrait alors évoluer pour pouvoir accueillir trois groupes de 25 étudiants chacun, correspondant à la formation initiale, continue et en alternance. Or, ce projet ne semble pas réaliste au vu de la baisse régulière des inscriptions en formation continue. Par ailleurs, malgré un excellent taux de réussite (selon les années 100 % ou 98 %), le taux d'insertion professionnelle reste faible, la formation ne semble pas assez proche de l'entreprise. En effet, la seule enquête réalisée par la formation en 2010 uniquement sur la promotion 2009 montre que sur 56 % de répondants, le pourcentage de diplômés en emploi est de 42 % (celui des diplômés en poursuite d'études est de 10 %, et enfin, celui des diplômés en recherche d'emploi est de 2 %). Il importe cependant de souligner que ces résultats sont à relativiser car le nombre de répondants à l'enquête est faible et le dossier ne mentionne aucune autre enquête antérieure.

Le dossier souffre d'un manque de données, d'informations et d'analyse. L'autoévaluation reprend des chiffres qui ne correspondent pas au dossier ; ce qui jette le doute sur l'évaluation proprement dite.

- Points forts :

- Des candidatures en progression et le fort taux de réussite.
- La bonne implication des professionnels.
- Le partenariat avec le CFPB.

- Points faibles :

- Le taux d'insertion professionnelle insuffisant.
- L'absence de formalisation claire des partenariats professionnels.
- Des enseignants du monde professionnel mono-banque (Banque postale).
- La faible présence d'enseignants-chercheurs dans l'équipe pédagogique.
- Le recrutement axé majoritairement sur les BTS.



Recommandations pour l'établissement

Pour améliorer l'offre de formation, il importe de formaliser et diversifier les partenariats avec des établissements bancaires représentatifs de la profession. Pour ce faire, il serait judicieux de faire appel à des intervenants venant de différents établissements bancaires et étant représentatif du secteur de la bancassurance.

Il serait également utile de renforcer à la fois, le contenu pédagogique de la formation en intégrant notamment la fiscalité des produits financiers proposés à la clientèle des particuliers, et l'équipe pédagogique, en intégrant davantage d'enseignants-chercheurs et en leur confiant les enseignements fondamentaux.

Il serait judicieux de limiter les recrutements axés sur les BTS (*Banque et Commerce*) et de développer l'attractivité de la formation à destination d'étudiants venant d'autres horizons.

Pour éviter de piloter en aveugle, il est vivement recommandé de mettre en place un suivi régulier et systématique des diplômés et de se procurer les résultats des enquêtes nationales. Les résultats constituent un outil indispensable au conseil de perfectionnement pour prévoir les évolutions de cette spécialité.

Notation

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



Observations de l'établissement



Licence Professionnelle

Dénomination nationale : **SP5 - Assurance, banque, finance**

Spécialité : **Chargé de clientèle particuliers**

Demande n° **S3LP140006822**

« CANDIDATURES EN PROGRESSION ET FORT TAUX DE REUSSITE. CEPENDANT LE RECRUTEMENT EST AXE SUR LES BTS (75%) ET LE TAUX D'INSERTION PROFESSIONNELLE EST INSUFFISANT »

Concernant le recrutement axé sur les BTS, il est à noter qu'environ 80% des candidatures viennent de BTS, le nombre d'inscrits issus de BTS reflète ce taux de candidatures. Nous souhaitons attirer de nouveaux publics en prenant des mesures pour développer l'attractivité de la LPB à destination d'étudiants venant d'autres horizons (DUT ou L3 en ré-orientation) :

- Renforcer nos partenariats avec les autres UFR de P13 (UFR de Sciences économiques, de Droit, etc) pour faire connaître la LPB à des étudiants qui souhaitent intégrer une formation professionnalisante (information sur les métiers de la banque et de l'assurance, secteur qui a un besoin massif de qualification en « conseiller clientèle – particulier »),
- Informer et proposer une poursuite d'études en LPB aux étudiants de Paris 13, ayant obtenu un DUT « tertiaire » : DUT carrières juridiques, GEA, T.C. , etc, et désirant travailler dans le domaine de la bancassurance
- Information et incitation sur le dispositif de la formation en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation) afin de répondre à la demande croissante de la profession bancaire

De plus, nous avons fait évoluer le contenu pédagogique de la LPB, en relation avec le CFPB et l'IFCAM, en créant en 2012 un parcours « clientèle intermédiaire-expert », pour répondre à une demande de montée en compétences des salariés des établissements bancaires. L'ouverture de ce groupe de formation continue (19 stagiaires en plan de formation ou en C.I.F.) dans le cadre de l'accord CPU-CFPB-IFCAM, a déjà permis de diversifier l'origine des recrutements et de pallier l'absence financement de la Région IDF.

En 2012-2013 il existe trois groupes de formation LPB : un groupe en alternance, un groupe mixte formation initiale-continue et un groupe spécifique FC (inter-banques).

Au sein du PRES Sorbonne Paris Cité, la licence est dispensée dans quatre composantes : l'IUT de Villetaneuse de l'université Paris 13, avec le CFPB, la faculté de Droit de l'Université Paris-Descartes avec le CFPB, l'IUT de l'université Paris Descartes avec IIFCAM et l'IUT de Bobigny en partenariat avec le CFA Sup 2000 sachant que pour Bobigny la formation est orientée sur les opérations bancaires Middle et Back office.

Ce partenariat, IUT/CFPB/IFCAM sera poursuivi et élargi (au domaine de l'assurance) les prochaines années. Ainsi, en 2012-2013, il existe un partenariat avec l'IFPASS pour la VAE (25 salariés)

Concernant le taux d'insertion professionnel, les enquêtes de 2008 et de 2009 donnent respectivement de 100% et de 70% d'insertion professionnel (2009 étant une année de crise pour la profession bancaire). Ces résultats de l'enquête nationale sont à relativiser au vu des taux de réponses faibles (respectivement 58% et 64%). Ces données tardives et ces taux de réponses faibles

nous ont amené cette année à mettre en place une enquête locale à 6 mois pour avoir des données plus rapidement concernant l'insertion professionnelle et la poursuite d'études et permettre ainsi une réactivité plus importante dans le pilotage de cette formation.

Les poursuites d'études existent mais sont faibles sur l'université Paris 13 avec seulement 2 étudiants en poursuites d'études en 2012 hors apprentissage sur 42 diplômés en 2011.

Par ailleurs, le partenariat étroit avec le CFPB, étendu par le nouveau groupe du parcours « clientèle intermédiaire-expert », ainsi que les relations étroites avec les banques (stages, contrats d'alternance, VAE) permettront d'augmenter très sensiblement le taux d'insertion professionnelle (en particulier pour le groupe de formation initiale).

Nous pensons maintenir les effectifs à trois groupes dans les années à venir, en diversifiant les recrutements et les modes d'enseignement (alternance, plan de formation, VAE, VAP 85, etc...)

« BONNE IMPLICATION DES PROFESSIONNELS, PARTENARIAT AVEC LE CFPB. MAIS, ABSENCE DE FORMALISATION CLAIRE DES PARTENAIRES PROFESSIONNELS, DES ENSEIGNANTS DU MONDE PROFESSIONNEL MONO-BANQUE ET FAIBLE PRESENCE D'ENSEIGNANTS –CHERCHEURS DANS L'EQUIPE PEDAGOGIQUE ».

Les relations étroites avec le CFPB, l'IFCAM, l'IFPASS et les établissements bancaires permettent :

- Une forte implication des intervenants de professionnels de la banque et de l'assurance : prise en charge de modules d'enseignement, proposition de sujets et suivi de projets tutorés, stages, tutorat en agence, jury, etc.
- Une diversification du « vivier » d'intervenants : la quasi-totalité des établissements bancaires sont représentés dans l'équipe pédagogique (banques de dépôts et d'investissement), mais aussi toutes les fonctions (Directeur d'agence, chargé d'affaires, conseiller en gestion de patrimoine, responsable animation marché assurance, etc.)

Au total, les intervenants de la Banque Postale sont très largement minoritaires dans l'équipe pédagogique composant les trois groupes de formation.

- Tout en respectant la parité (enseignants professionnels - enseignants universitaires) nous avons veillé, en 2012-2013 à renforcer la présence d'enseignants-chercheurs dans l'équipe pédagogique (maître de conférences et maître de conférences associé) en leur confiant les enseignements fondamentaux. Ainsi, un MCF associé, par ailleurs responsable pédagogique d'un groupe, a pris en charge plusieurs enseignements fondamentaux (fiscalité des produits, gestion des risques, etc).

Une MCF-associée, prendra en charge, en 2013-2014 la responsabilité d'un groupe et des enseignements fondamentaux. Le module « anglais bancaire et financier » sera également assuré par une MCF. Une deuxième MCF en communication rejoindra l'équipe pédagogique dès la rentrée 2013-2014, et renforcera ainsi le corps des enseignants-chercheurs.

« PARTENARIAT AVEC LE CFPB ET LES ETABLISSEMENTS BANCAIRES. MAIS PILOTAGE DE LA LICENCE EN « AVEUGLE »

Grâce au partenariat avec le CFPB, des modules multimédia et e-learning sont proposés individuellement et ont pour objectif l'acquisition de fondamentaux.

En économie, nous proposons également un outil en ligne « apprendre avec les données de l'INSEE » (<http://www.insee.fr/fr/publics/default.asp?page=educnet.htm>).

Sur la base des moyens spécifiques de l'université (Bibliothèque universitaire, laboratoire de langues, équipements et formateurs informatique) et des outils mis en œuvre par les partenaires professionnels (service de formation en ligne, bibliothèque des ressources professionnelles), il a été mis en place une plate-forme technologique permettant l'accès à :

- diverses informations (actualité professionnelle, métiers, offres d'emploi, etc.)
- des logiciels d'auto - formation et d'évaluation des compétences

En ce qui concerne l'apprentissage de langues étrangères, les stagiaires auront accès aux laboratoires de langue de l'université, ainsi qu'au centre d'auto – formation (espace langue)

- Outre l'exploitation des données de l'enquête nationale (dont les résultats sont tardifs) nous avons mis en place une enquête interne à l'IUT afin de suivre les licences professionnelles. La comparaison des résultats permettra une analyse du positionnement de la LPB.
- Un Conseil de perfectionnement se réunit deux fois par an afin d'évaluer la pertinence et l'adéquation des enseignements avec les besoins du secteur financier. Le Conseil est aidé par un questionnaire remis aux étudiants et aux stagiaires au cours de l'année universitaire. Le Conseil de perfectionnement se compose de représentants de l'IUT, du CFPB et des étudiants. Il permet également de prévoir les évolutions du contenu de la formation en fonction des nouveaux besoins exprimés par la profession bancaire.