



# Licence professionnelle Conseiller clientèle particuliers

## Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Conseiller clientèle particuliers. 2014, Université Paris Ouest Nanterre La Défense. hceres-02038266

**HAL Id: hceres-02038266**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038266>**

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



Conseiller clientèle particuliers

de l'Université Paris Ouest Nanterre  
La Défense

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 : Versailles

Établissement déposant : Université Paris Ouest Nanterre La Défense

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Conseiller clientèle particuliers

Dénomination nationale : SP5-Assurance, banque, finance

Demande n° S3LP140007278

## Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : L'Université Paris Ouest Nanterre La Défense (UPONLD) pour la totalité des enseignements universitaires, le Centre de formation des professions bancaires (CFPB) pour les enseignements professionnels à Paris et le Centre de formation du groupe (Crédit Mutuel-CIC) à Verrières (91).
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : /
- Secteur professionnel demandé : SP5-Echange et gestion

## Présentation de la spécialité

La spécialité *Banque-Assurance* ouverte en 2002 a pour objectif de former des futurs conseillers de clientèle particuliers, par l'acquisition des connaissances techniques et des connaissances générales (économie, droit et fiscalité du particulier) et des compétences professionnelles. La politique de stages en entreprise et la conduite de projets tuteurés complètent le cursus. L'accès à cette spécialité s'effectue par la voie de la formation initiale en apprentissage sur un an dans le cadre d'un accord CFA/Centre de formation des professions bancaires (CFPB) et une approche en formation continue destinée aux salariés du groupe CIC/Crédit Mutuel (CM) pour valider le diplôme de licence professionnelle sur deux ans.

Il existe une offre de formation analogue tant au niveau régional que national. Cela s'explique par la collaboration avec les CFA qui sont eux-mêmes des réseaux nationaux, dans un contexte de demande du secteur bancaire qui doit faire face à des départs liés à la retraite.

## Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Cette formation est bien structurée et s'appuie sur plusieurs partenariats complémentaires. L'offre cible les jeunes diplômés pour suivre la formation en apprentissage et une offre dédiée aux salariés souhaitant valider une licence professionnelle. Cependant, si l'organisation du cursus par la voie de l'apprentissage est conforme puisqu'elle suit le cahier des charges (Partenariat CFA/CFPB), la formation continue en partenariat exclusif avec le Groupe CIC/CM semble en revanche inadaptée par rapport aux attentes et aux besoins des salariés de l'entreprise, tant par la durée, que par le dispositif de sélection. Il convient de souligner le peu d'information disponible à partir du dossier d'autoévaluation ou de la convention signée.

Le projet pédagogique est cohérent, développé autour des domaines de compétences professionnelles, avec une politique de projets tuteurés pertinente. Les étudiants ont la possibilité d'acquérir une certification professionnelle. En ce qui concerne l'accès par la voie de la formation continue, il n'existe pas de visibilité sur le suivi des étudiants, ni sur le contrôle des connaissances et compétences.

Pour la formation initiale en apprentissage, de nombreux partenariats sont présentés en particulier CFPB, CFA, Le crédit Lyonnais (LCL), Caisses d'épargne, Banques populaires avec une contribution équilibrée entre les enseignants académiques et les professionnels (50 %), mais s'appuyant sur des éléments déclaratifs. Les enseignements sont assurés, pour les inscrits en formation continue, par des universitaires en très grande majorité, alors qu'elle s'adresse à des salariés en poste au CIC/CM (unique partenaire). Malgré l'opportunité d'obtenir un diplôme de licence professionnelle sur deux ans qui reste un objectif très positif, le taux d'abandon est très élevé mais aucune analyse n'est faite sur ce sujet dans le dossier.

Le dossier d'autoévaluation est incomplet, peu voire pas d'information sur le pilotage. Pour la formation continue, le dossier ne présente pas d'éléments concrets en dehors de la convention de partenariat très incomplète. Il n'existe pas de visibilité sur la politique de sélection des apprenants. La composition de l'équipe pédagogique n'est pas évoquée, ni même celle d'un éventuel conseil de perfectionnement. La mesure de l'employabilité des apprenants en apprentissage et de suivi des salariés ayant obtenu leur licence professionnelle ne sont pas pris en compte dans le dossier.

L'établissement ne transmet ni analyse prospective sur le suivi des diplômés, peu voire pas d'éléments chiffrés.

- Points forts :

- Un projet pédagogique clairement défini et adapté à la formation des futurs conseillers particuliers.
- L'accès au cursus par la voie de l'alternance et de la formation continue justifié et pertinent par rapport aux besoins du secteur professionnel.
- De nombreux partenariats actifs avec le secteur professionnel.

- Points faibles :

- Pas de mesure de l'insertion professionnelle pour la formation en apprentissage, ni d'éléments chiffrés et précis sur l'évolution des salariés diplômés.
- Un pilotage peu structuré.
- Un dossier très incomplet (pas d'information sur la composition de l'équipe pédagogique, le pilotage des formations, en particulier pour la formation continue).
- Pas de visibilité sur l'employabilité des alternants diplômés et l'évolution des salariés diplômés.
- Pas d'ouverture de la formation continue aux autres partenaires financiers.

## Recommandations pour l'établissement :

Il est indispensable de réorganiser, voire organiser le pilotage et le suivi de cette spécialité. La mise en place d'un conseil de perfectionnement dont les rôles et missions seraient identifiés pourrait être une aide à l'analyse prospective de la formation. Cette étape pourrait conduire à une évolution pertinente de la spécialité avec une appropriation par une équipe pédagogique identifiée (spécialités des universitaires et postes occupés par les professionnels dans leurs établissements financiers) de l'ensemble des données essentielles d'une LP (insertion professionnelle, analyse des cohortes étudiantes, ajustement des enseignements aux besoins du secteur professionnel).



Ces recommandations ont pour objectif de renforcer le positionnement de la licence professionnelle dans l'offre de l'établissement et de continuer à valoriser la dimension partenariale déjà affichée (Banques, CFA, CFPB, Centre de formation). Il est proposé de mettre en œuvre une politique de sélection et de recrutement des futurs apprenants en formation continue et d'en organiser le suivi.

## Notation

- Projet pédagogique (A+, A, B, C) : A
- 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

L'établissement n'a pas fourni d'observations.