



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 de La Réunion. hceres-02038523

HAL Id: hceres-02038523

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038523>

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 de la Réunion

Vague E – 2015-2019

Campagne d'évaluation 2013-2014



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

Section des Formations et des diplômes

En vertu du décret du 3 novembre 2006¹,

- Didier Houssin, président de l'AERES
- Jean-Marc Geib, directeur de la section des formations et diplômes de l'AERES

¹ Le président de l'AERES « signe [...], les rapports d'évaluation, [...] contresignés pour chaque section par le directeur concerné » (Article 9, alinea 3 du décret n°2006-1334 du 3 novembre 2006, modifié).



Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague E

Evaluation réalisée en 2013-2014

Académie : La Réunion

Établissement déposant : Université de la Réunion

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Conseiller clientèle particuliers

Secteur professionnel : SP5-Echanges et gestion

Dénomination nationale : SP5-4 Assurance, banque, finance

Demande n° S3LP150008708

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Institut universitaire de technologie (IUT) de ST PIERRE.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : Université des Antilles et de la Guyane, Institut de la Fonction Commerciale (IFC) de la Martinique.

Présentation de la spécialité

La licence professionnelle *Conseiller clientèle particuliers* (LPBA) forme des étudiants aux métiers de conseiller-gestionnaire de la clientèle des particuliers dans l'environnement bancaire ou assurance. Elle est proposée par la voie de la formation initiale, celle de l'apprentissage. Les enseignements proposés ont pour objectif de faire acquérir des connaissances en économie/droit et finance, et des compétences commerciales : de conseil et de vente aux étudiants inscrits.

La LPBA est accessible aux étudiants titulaires d'un Diplôme universitaire de technologie ou d'un Brevet technicien supérieur (BTS), ainsi qu'aux étudiants ayant suivi avec succès les deux premières années de la licence (L1+L2). Une très grande majorité des étudiants sont issus d'un BTS (80 sur 94 étudiants). D'après l'organigramme de l'université, la LPBA fait partie intégrante de l'offre de l'Université. Le recrutement des candidats est initié par l'IUT, mais concrétisé par les établissements bancaires ou assurance, qui accueillent ces étudiants (contrat sous forme de CDD). Aucune information n'est disponible dans le dossier pour évaluer le positionnement de la LPBA dans l'offre de formation régionale ou nationale. Cependant, le nombre de candidatures (552 candidats) démontre que la licence est attractive.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Les enseignements proposés dans le cursus de la LPBA sont en cohérence avec les compétences et connaissances attendues par l'établissement et accessible aux candidats sur dossier. L'organisation pédagogique permet aux étudiants inscrits une alternance, semaine de cours et semaine de stage sur 12 mois. Les cours et études de cas sont répartis sur 16 semaines de cinq jours, 7 heures par jour, respectant ainsi la convention bancaire.

L'organisation pédagogique de la LPBA se compose de cinq unités. Toutes les matières enseignées telles que les fondamentaux en bancassurance (environnement économique et juridique, mathématiques et financières), compétences techniques (services et produits de la bancassurance, gestion des risques) et commerciales (gestion de la relation clientèle), permettent aux étudiants d'acquérir des connaissances dans tous les domaines utiles à leur future profession de conseiller clientèle. Avec un volume de 560 heures hors projet tuteuré, le programme est très complet. Le volume d'heures consacré aux projets tuteurés est intégré dans le stage, ce qui ne donne pas de visibilité sur le temps consacré par les étudiants à leur projet. L'évaluation des connaissances se fait par un contrôle continu, le projet tuteuré et le mémoire donnent lieu à des soutenances. La certification autorité des marchés financiers (AMF) est fortement conseillée aux étudiants ; elle est accessible via le centre de formation de la profession bancaire (CFPB) en e-learning. Pour autant, il est à relever une contradiction entre le taux de réussite irrégulier, voire bas (54 % en 2011) et le fait d'être en contrat de professionnalisation, sans analyse faite de l'échec.

Les professionnels de la Banque-Assurance participent activement aux enseignements (90 % de professionnels, 10 % d'universitaires). La diversité des profils des intervenants professionnels correspond aux modules dispensés mais une forte dépendance à une seule banque, le Crédit Agricole, doit être soulignée. La contribution des professionnels correspond à une présence au conseil de perfectionnement, aux interventions professionnelles, et au recrutement des étudiants, mais aucune convention de partenariat n'est jointe au dossier. L'équipe pédagogique est animée et pilotée par le responsable de la LPBA. Le dossier souligne que le conseil de perfectionnement se réunit deux fois par an, pour statuer sur l'évolution des programmes, valider les formateurs intervenants et délibérer sur les modalités d'examen, mémoires tuteuré et professionnel. La forte implication des professionnels peut laisser penser à une moindre implication de l'université dans la dispense des programmes. Mais malgré ces points d'attention, la LPBA montre une volonté certaine à vouloir pérenniser ce modèle en intégrant les professionnels au cœur de sa formation, tant par le contenu de ses modules que par l'implication des professionnels dans les stages, recrutements, interventions.

Le taux d'insertion professionnelle annoncé pour l'année 2010 est de neuf diplômés en emploi sur 10 répondants, mais aucune information n'est présente dans le dossier sur la durée moyenne de recherche d'un emploi. Le suivi des étudiants est réalisé chaque année par une enquête (non jointe au dossier) avec un nombre de répondants faible ; on peut difficilement apprécier la qualité et de la pertinence des enquêtes. Les perspectives d'évolution de la formation, et le suivi des étudiants post-diplôme sont absents du dossier. Mais, il est à noter qu'il existe des liens étroits entre la direction de la licence et les Directions des ressources humaines des sociétés financières qui permettent de suivre le parcours des diplômés. Le taux d'insertion des étudiants montre que la LPBA permet aux diplômés d'être performants et opérationnels en développant leurs compétences dans leurs missions, et que les objectifs de la formation répondent aux besoins du marché. Il convient donc de souligner une bonne adéquation emploi-formation. Les perspectives d'avenir et de pérennité de la formation sont très positives, avec des éléments à consolider dans le dossier.

- Points forts :

- Des intervenants professionnels de qualité.
- Un taux de réussite performant.
- Un programme complet.

- Points faibles :

- La dépendance forte à une seule banque pour la dispense de certains modules.
- Le suivi de l'insertion professionnelle.

- Recommandations pour l'établissement :

Il est recommandé de :

- Elargir le recrutement des étudiants.
- Intégrer davantage les enseignants dans la formation : mettre en place des échanges entre les enseignants/les intervenants professionnels/les étudiants afin de créer du lien entre ces parties.

Les enquêtes doivent être menées en corrélation avec les étudiants, afin d'effectuer un meilleur suivi de leur devenir.



Observations de l'établissement

**OBSERVATIONS RELATIVES AU RAPPORT D'ÉVALUATION AERES
LICENCE PROFESSIONNELLE ASSURANCE, BANQUE, FINANCE**

L'Université de La Réunion n'entend formuler aucune observation sur ce rapport.



Le Président
Pr Mohamed ROCHDI