

Licence professionnelle Conseiller gestionnaire de clientèle-marché des particuliers

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Conseiller gestionnaire de clientèle-marché des particuliers. 2014, Université Lille 2 - Droit et santé. hceres-02038619

HAL Id: hceres-02038619

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038619>

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 gestionnaire de clientèle -
Marché des particuliers

de l'Université Lille 2 - Droit et
Santé

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 : Lille

Établissement déposant : Université Lille 2 - Droit et santé

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Conseiller gestionnaire de clientèle marché des particuliers

Secteur professionnel : SP5-Echange et gestion

Dénomination nationale : SP5-4 Assurance, banque, finance

Demande n° S3LP150009013

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Faculté de Finance Banque Comptabilité (FFBC) de l'université Lille 2 et Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB), délégation régionale de Lille.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : La FFBC de l'université Lille 2 et le CFPB assurent conjointement tous les éléments constitutifs de la Licence Professionnelle « Conseiller gestionnaire de clientèle marché des particuliers ». Un partenariat est engagé avec l'ensemble des banques adhérentes à l'AFB, de même qu'avec les banques mutualistes.

Présentation de la spécialité

La licence professionnelle *Conseiller gestionnaire de clientèle marché des particuliers* ouverte en septembre 2001 a pour but de former des conseillers de clientèle du marché des particuliers immédiatement opérationnels. Elle existe grâce à un partenariat entre les banques de la région et l'université. Elle correspond à une demande importante des banques en termes de chargés de clientèle du marché des particuliers.

La formation est organisée autour de trois filières, chacune correspondant à une spécificité particulière des étudiants recrutés :

- La filière en apprentissage (CFA) dédiée à de la formation initiale dans laquelle les étudiants sont en contrat d'alternance en apprentissage.
- La filière en contrat de professionnalisation (pro) dédiée à de la formation continue dans laquelle les étudiants sont en contrat de professionnalisation.
- La filière *Conseiller Clientèle Expert* (CCE) dédiée à de la formation continue et aux salariés des banques. Cette licence expert est un cycle professionnalisant (de niveau II) mis en place dans le cadre d'un partenariat entre les universités et la profession bancaire.

Elle cible trois grandes catégories de compétences et connaissances : des connaissances générales en économie, droit et fiscalité ; des connaissances techniques du métier de conseiller clientèle « particulier » ; des compétences comportementales et commerciales.

Dans la région Nord-Pas de Calais, il existe quatre formations de licences professionnelles en alternance similaire à celle proposée par la FFBC de l'Université Lille 2. C'est sur la filière pro, « contrat de professionnalisation, que la concurrence est la plus forte puisque l'ensemble des formations proposent cette modalité. Par contre, seule l'Université du Littoral Côte d'Opale possède aussi une filière en apprentissage. La licence professionnelle de l'Université Lille 2 est la seule à avoir ouvert un groupe en formation continue.

La licence professionnelle de l'université Lille 2 existe grâce à un partenariat entre les banques de la région, le CFPB et l'université. Elle correspond à une demande importante des banques en termes de chargés de clientèle du marché des particuliers. En complément des cours en « face à face » la licence propose à chaque étudiant de s'auto-former sur internet par l'intermédiaire de la plateforme « e-BRP » mise en place par le CFPB. Tous les étudiants ont la possibilité d'obtenir la certification AMF.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

La licence professionnelle *Conseiller gestionnaire de clientèle marché des particuliers* est une formation en alternance, en contrat de professionnalisation et en formation continue. Elle repose sur une équipe pédagogique essentiellement composée de professionnels impliqués dans la formation. Le taux de réussite est supérieur à 70 % et le taux d'insertion professionnelle de plus de 95 %. Les effectifs sont en hausse pour le groupe en formation continue (en moyenne 25 étudiants par promotion), à la baisse pour le groupe en contrat professionnalisant.

L'équipe pédagogique de la licence professionnelle *Assurance-Banque* est constituée pour sa grande majorité de professionnels. Seulement 9,80 % du nombre total des heures des groupes « CFA » et « pro » est assuré par des enseignants-chercheurs de l'Université Lille 2, aucun enseignant-chercheur de l'Université Lille 2 n'enseigne aux étudiants du groupe « CCE ».

- Points forts :

- La spécialité *Conseiller gestionnaire de clientèle marché des particuliers*, un métier de la banque de détail qui recrute. Elle répond à un réel besoin des établissements de crédit.
- Le partenariat ancien avec le CFPB qui permet un lien solide avec toutes les banques. Une Licence « ancienne » qui a su s'adapter aux évolutions très rapides de la profession bancaire.
- La création de trois groupes d'étudiants dont un en formation continue. La faiblesse du nombre de poursuite d'études.

- Points faibles :

- La faible participation des enseignants-chercheurs (moins de 10 % des enseignements sont assurés par des enseignants-chercheurs).
- La baisse des effectifs dans un contexte de hausse de la concurrence.
- Le suivi du taux d'insertion est insuffisant.

- Recommandations pour l'établissement :

Le maintien et le développement de la licence professionnelle *Conseiller gestionnaire de clientèle marché des particuliers* dans un contexte d'augmentation du nombre de formations concurrentes nécessiteraient une diversification de l'origine des étudiants notamment pour les groupes « CFA » et « pro ». La grande majorité des effectifs viennent de BTS, le nombre d'étudiants venant de 2^{ème} année de licence économie-gestion-droit est quasi nul.

Une consolidation du niveau théorique des cours paraît nécessaire, elle pourrait se faire par une augmentation du nombre d'intervenants enseignants-chercheurs.

Les enquêtes d'insertion doivent être approfondies afin d'effectuer un meilleur suivi du devenir des étudiants.



Observations de l'établissement



Université Lille 2
Droit et Santé

Observations en réponse au rapport d'évaluation de l'AERES

LICENCE PROFESSIONNELLE

Spécialité Conseiller Gestionnaire de clientèle - Marché des particuliers

Sans objet

A Lille, le 26 mars 2014

Le Président
de l'Université Lille 2 Droit et Santé

Pr. Xavier VANDENDRIESSCHE