



HAL
open science

Licence professionnelle Conseiller, gestionnaire de clientèle

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Conseiller, gestionnaire de clientèle. 2014, Université Paris-Est Créteil Val de Marne - UPEC. hceres-02038639

HAL Id: hceres-02038639

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038639>

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

de l'Université Paris-Est
Créteil Val de Marne - UPEC

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 : Créteil

Établissement déposant : Université Paris-Est Créteil Val de Marne - UPEC

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Conseiller-Gestionnaire de clientèle

Secteur professionnel : SP5-Echange et gestion

Dénomination nationale : SP5-4 Assurance, banque, finance

Demande n° S3LP150009081

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Créteil et Sénart.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : Le centre de formation des apprentis (CFA) SUP 2000 et le CFA DIFCAM.

Présentation de la spécialité

L'objectif de cette licence professionnelle *Assurance-, banque, finance* est de former des spécialistes des métiers de la banque intervenant sur les segments allant du moyen au haut de gamme, c'est-à-dire orientés vers une activité de diagnostic, de conseil sous entendant une forte expertise dans le domaine d'activité. L'approche patrimoniale du client est abordée. Aussi, le futur diplômé doit être capable de :

- Appréhender les mécanismes économiques et financiers en matière bancaire.
- Comprendre les mécanismes de communication et d'action commerciale en milieu bancaire.
- Maîtriser les outils mathématiques, informatiques et linguistiques nécessaires à sa pratique professionnelle.
- Connaître la diversité des produits bancaires offerts aux particuliers - conseiller des comptes particuliers ou entreprises quant à leurs enjeux juridiques, fiscaux, financiers ou commerciaux.
- Gérer des comptes d'entreprises ou de particuliers.
- Démontrer des capacités de pilotage de projet.
- Tenir le poste de conseiller clientèle.
- Appréhender l'approche patrimoniale.



Il pourra ainsi exercer les métiers de tout secteur nécessitant un service clients dans le domaine de la banque, la finance et l'assurance : conseiller clientèle de particuliers ou de professionnels, conseiller clientèle en assurances, conseiller de clientèle bancaire, conseiller financier clientèle de professionnels, conseiller commercial auprès d'une clientèle de particuliers, conseiller de services auprès des entreprises, attaché commercial bancaire entreprise, customer relationship manager.

La licence est proposée en formation par alternance et en formation continue, et se tient sur les sites de l'IUT de Créteil et de Sénart.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Cette licence professionnelle est portée par les deux départements *Techniques de commercialisation* (TC) de l'Université Paris-Est Créteil (UPEC) et s'inscrit dans la volonté d'offrir aux jeunes diplômés de niveau Bac+2 à vocation commerciale des formations de type Licence professionnelle à forts débouchés. Cette licence complète les deux premières développées par Sénart et Créteil (*Activités immobilières* et *Métiers de la comptabilité et de la gestion-contrôle de gestion*) et offre la possibilité à ces étudiants de prolonger leur cursus dans un domaine commercial et de plus en alternance.

L'objectif de cette licence professionnelle répond parfaitement aux besoins du marché car compte tenu des départs à la retraite qui affecteront 30 % des quelque 400 000 salariés du secteur bancaire d'ici à 2015, les besoins sont importants. De plus, l'environnement socioéconomique (réforme des retraites, développement des produits d'assurance lié aux garanties des accidents de la vie, complexité des produits de défiscalisation) entraîne le développement de produits de plus en plus complexes pour lesquels le rôle de conseil se révèle prépondérant. Il paraît donc essentiel d'accroître le niveau de compétences des commerciaux qui doivent désormais être aptes à développer une véritable analyse des besoins des clients avant de les conseiller.

La formation se répartit entre 450 heures de cours (trois unités d'enseignement - UE), plus 150 heures de projet tuteuré et un stage en entreprise de 28 à 32 semaines. Elle est construite sur trois UE présentant entre elles un bon équilibre qui se déclinent comme suit :

- UE 1 : Langages fondamentaux et expression-communication : 150 heures. Elle permet de comprendre les mécanismes de communication et d'action commerciale en milieu bancaire. De plus, cette UE permet aussi de maîtriser les outils mathématiques, informatiques et linguistiques nécessaires à la pratique professionnelle.

- UE2 : Connaissance du secteur de la bancassurance : 130 heures. Elle s'attache à la compréhension générale des mécanismes économiques et financiers en matière bancaire.

- UE3 : Pratique de l'activité bancaire : 170 heures. Elle offre une connaissance de la diversité des produits bancaires offerts aux particuliers, permet de maîtriser la gestion de comptes et sensibilise les étudiants à l'approche patrimoniale.

Quant au projet tuteuré (UE 4), il met en application les outils pédagogiques et permet d'appréhender la culture d'entreprise afin de favoriser l'insertion professionnelle à la suite de la licence. Ce projet fait l'objet de deux soutenances (soutenance intermédiaire en février, soutenance finale en juillet), évaluées par deux enseignants et le responsable de la formation de leur banque. Ce projet est crucial pour déterminer leur potentiel professionnel au-delà de leurs missions commerciales actuelles. Le rapport d'activité (UE 5) amène l'étudiant à réfléchir à l'évolution de ses compétences au fur et à mesure de sa progression en termes de savoir et de savoir-faire, acquis grâce aux enseignements dispensés à l'université et aux missions confiées en entreprise.

Il existe en région Ile-de-France, mais également au niveau national, une forte densité d'universités proposant une licence professionnelle *Banque, assurance, finance* (sans oublier tous les organismes qui proposent des formations bancaires), ce qui permet un maillage de l'ensemble de la région et du pays, pour une formation qui présente une attractivité forte. Les IUT de Créteil et de Sénart permettent donc, à des étudiants des départements de l'est parisien, de suivre cette formation bancaire et de trouver des entreprises d'accueil.



L'IUT de Seine et Marne Sud (Sénart) travaille depuis plus de 20 ans en partenariat avec des entreprises du secteur financier dans le cadre de la formation par apprentissage (LCL, La Poste, Cetelem,...). Dès la 1^{ère} année, un groupe de licences en alternance avec le CFA SUP 2000 (partenaires : LCL et BRED) a été ouvert. Depuis 2006 avec le CFA DIFCAM, un fort partenariat avec le groupe Crédit agricole, avec LCL, la BNP-Paribas, Banque populaire et la Caisse d'épargne a été ensuite développé. Dès la première année de partenariat avec le CFA DIFCAM, deux groupes de licences professionnelles de plus de 20 apprentis ont vu le jour. Cette année, l'IUT de Sénart a noué un partenariat avec le GRETA TOP Formation afin de délocaliser sur Paris un groupe de 25 étudiants en contrat de professionnalisation (les partenaires principaux sont LCL et la Caisse d'épargne).

Il n'y a pas de conventions signées avec les banques (hormis la convention avec DIFCAM émanation du Crédit agricole), mais l'université a depuis longtemps tissé des liens étroits avec les responsables de l'alternance de grandes banques fortement implantées sur le bassin parisien comme la BRED, LCL, BNP Paribas. Les partenariats avec la Caisse d'épargne et la Banque populaire Rives de Paris, déjà existants, sont en développement.

L'IUT de Créteil a, lui aussi, une longue expérience dans le domaine de la bancassurance. Après avoir travaillé avec La Poste, d'abord en DUT (contrats de deux ans), puis en Année Spéciale, pour assurer la formation des futurs conseillers financiers de La Banque postale, puis avec AXA dans le cadre d'un groupe dédié, le département TC a créé en septembre 2006 son premier groupe de licence *Banque, assurance, finance* en partenariat avec la BRED et LCL. De nouveaux partenaires ont rejoint l'IUT : Caisse d'épargne, Crédit coopératif, MMA, BNP Paribas, BP Rives de Paris, Actuassur, HSBC, CIC Banque Transatlantique...

Une copie des conventions signées avec le CFA SUP 2000 et DIFCAM est jointe au dossier contrairement aux conventions avec le CFPB et le GRETA TOP Formation.

Les étudiants viennent en majorité de DUT GEA et TC, de BTS Banque et NRC, voire MUC, mais rarement de L2 (3 en 2011, 0 en 2012). Parmi les formations proposées par l'UPEC qui permettent d'accéder à cette licence, on trouve les L2 AEI, Economie-Gestion, droit, LEA, IUT TC et GEA. La formation, suffisamment générale, peut accompagner des profils différents mais on peut cependant regretter le manque de diversité des effectifs.

Entre 500 et 600 dossiers de candidatures sont reçus chaque année (depuis 2009) à l'IUT de Créteil, mais seulement 5-6 % des dossiers sont acceptés. Ce taux montre à quel point la licence est sélective à Créteil sans doute en raison de l'exigence des partenaires financiers. L'IUT de Sénart reçoit entre 300 et 450 dossiers par an et en accepte entre 14 et 19 %. Une baisse régulière du nombre de dossiers est toutefois observée depuis 2009 dont les causes peuvent relever en partie de la sélection, d'un manque d'attrait de la part des étudiants, voire de la localisation géographique plus excentrée. Le taux de sélectivité est toutefois moins élevé à Sénart.

Le pourcentage des étudiants issus de l'université est passé de 48 % en 2009 à 17,10 % en 2012 à Créteil et de 37,30 % en 2009 à 50 % en 2012 à Sénart. Il est regrettable que cette baisse très significative pour Créteil et la hausse pour Sénart, ne soient pas commentées. Les étudiants sont sélectionnés en fonction de la pertinence du profil commercial et de l'orientation bancaire donnée à leur formation par le biais des stages effectués au niveau Bac+2 notamment. Une 1^{ère} sélection est effectuée sur dossiers, en fonction de critères pédagogiques. Chaque entreprise partenaire effectue ensuite son propre recrutement, par des tests et des séries d'entretiens.

La formation bénéficie d'un fort taux d'insertion professionnelle. L'université s'emploie à cibler dans son recrutement des profils commerciaux, et à sélectionner des jeunes à la fois performants et peu susceptibles de se projeter dans une poursuite d'études. Les responsables insistent en amont auprès des candidats sur le refus de toute poursuite d'études.

Selon les enquêtes pilotées par le MESR (30 mois après l'obtention du diplôme) et par le responsable de la formation, de 2009 à 2012, plus de 80 % des étudiants ne poursuivaient pas d'études et sur ces 80 % plus de 94 % avaient trouvé un emploi. Il n'y a pas d'informations sur la durée nécessaire pour trouver un emploi dans les enquêtes du responsable de la formation, et les enquêtes du MESR ne concernent que les diplômés de 2009 et 2010.

Les étudiants ayant répondu à l'enquête ont mis entre zéro et trois mois pour trouver un emploi, les 10 % restants ont mis entre 7 et 12 mois, mais plus de 95 % des étudiants étaient en contrat d'apprentissage.

En ce qui concerne les diplômés de 2012, le taux de chômage devient inquiétant : 16,60 % des étudiants sont en recherche d'emploi (enquête, certes effectuée peu de temps après l'obtention du diplôme : en septembre 2012), mais les étudiants étaient très majoritairement en contrat d'apprentissage (93,90 %).

Le secteur bancaire, comme l'ensemble de l'économie, est en crise mais il aurait été intéressant d'avoir des commentaires.

Aucune information n'est donnée dans les enquêtes concernant le nom de l'employeur et les emplois occupés par les diplômés, mais on peut penser, en raison de la spécialisation de cette licence et des partenariats que les emplois occupés concernent principalement des postes de conseillers clientèle de particuliers.

Les flux sont très satisfaisants au regard des besoins et des exigences de la formation. Le taux de réussite est très élevé entre 88 et 93,10 % pour la formation en alternance entre 2010 et 2012 et 100 % pour la formation continue (sauf en 2011 : 50 % sans explication ! mais cette statistique repose sur quatre étudiants), témoin de l'adéquation des profils sélectionnés aux attentes à la fois universitaires et professionnelles.

Le taux de réussite provient tout d'abord de la pertinence du recrutement : la licence s'emploie à viser des profils commerciaux, et à sélectionner des jeunes à la fois performants, désireux de s'engager dans la vie active, soutenus dans cette démarche par les responsables en entreprise. Ce taux s'explique également par le suivi des tuteurs pédagogiques et des maîtres d'apprentissage qui collaborent étroitement à la rédaction du projet tuteuré et à celle du rapport d'activité, véritables liens de l'enseignement théorique et pratique.

Ainsi à Créteil, indépendamment de leur participation à l'évaluation des projets tuteurés, les intervenants professionnels sont associés à hauteur de 130 heures sur 450 heures d'enseignement strict, ce qui équivaut à 29 % des enseignements. On pourrait confier davantage d'heures de formation aux professionnels, comme c'est le cas à Sénart où des maîtres d'apprentissage (directeurs d'agence) participent directement aux enseignements. Plus généralement, la convention avec le CFA DIFCAM prévoit que les intervenants professionnels, recrutés et rémunérés par cet organisme assurent 45 % des enseignements.

Sur les 17 professionnels enseignants, environ la moitié sont salariés de la banque et leurs fonctions exactes ne sont pas précisées. Par ailleurs, les professionnels interviennent à Sénart ne sont pas mentionnés. Or, ils représentent 45 % des enseignants, et sont vacataires de DIFCAM et probablement tous salariés du Crédit agricole.

Les professionnels sont pleinement associés aux différentes étapes du processus de recrutement et d'évaluation : ils sélectionnent en autonomie les dossiers placés sur liste principale que l'université leur adresse (BRED, BNP Paribas, LCL, Actuassur, Caisse d'épargne, etc.). Un système de « speed-dating » de l'alternance a été mis en place cette année avec la Caisse d'épargne, en partenariat avec le CFA SUP 2000, pour faire se rencontrer les candidats sélectionnés par l'équipe pédagogique et les recruteurs de la Caisse d'épargne.

Les professionnels assistent aux soutenances intermédiaires et finales de projets tuteurés. Ceux qui enseignent évaluent les étudiants en toute autonomie dans le module qui leur est confié. Les responsables de la formation des étudiants dans les banques participent pleinement au bilan intermédiaire (février) et jury final (septembre) pour la validation de la licence.

● Points forts :

- Partenariats anciens et nombreux avec les établissements bancaires et deux CFA.
- Taux de réussite élevé.
- Licence qui répond parfaitement aux besoins de la profession.
- Bassin d'emplois important en Ile-de-France et couverture de deux départements franciliens.
- Peu d'étudiants en poursuite d'études.

● Points faibles :

- Une baisse des effectifs sur le site de Sénart.
- Pourcentage élevé de diplômés en recherche d'emploi en 2012 et particulièrement important lorsqu'on sait qu'environ 94 % des étudiants étaient en contrat d'apprentissage.
- Insuffisance du suivi du taux d'insertion.
- Faible diversité des effectifs.

● Recommandations pour l'établissement :

Si le nombre d'inscrits en 2012 à l'IUT de Sénart (12 étudiants) est exact, il peut refléter le désintérêt des partenaires financiers ; ce qui serait inquiétant pour l'avenir. Il est important d'en identifier les raisons.

La mise en place d'un partenariat avec la Fédération Française de la Banque pourrait aider à gérer les effectifs et à recenser plus précisément les besoins des banques.

L'IUT de Créteil pourrait confier plus d'heures d'enseignement aux professionnels comme c'est le cas à l'IUT de Sénart.



Observations de l'établissement

PRÉSIDENTENCE

LH/GV/ n°56

Dossier suivi par :
Nathalie PERICHON

DEVE

Téléphone :
01 45 17 11-62

Courriel :
nathalie.perichon@u-pec.fr

Le Président de l'Université Paris-Est Créteil

A

Monsieur le Président de l'AERES

A l'attention de M. Jean-Marc GEIB
Directeur de la section des formations et des
diplômes
20, Rue Vivienne
75002 Paris

Créteil, le 5 septembre 2014

OBJET : Evaluation des spécialités de Licence Professionnelle.

Monsieur le Président,

Je tiens à remercier l'AERES pour le travail de qualité qui a été effectué. Notre établissement ne souhaite pas fournir d'observations pour les spécialités de Licence Professionnelle ci-dessous :

Domaine : Sciences Humaines et Sociales

Spécialités :

- Assistance technique au développement et à l'aménagement des espaces périurbains
- Communication des associations et des collectivités
- Coordination et développement de projets pour les territoires

Domaine : Sciences, Technologies, Santé

Spécialités :

- Sécurité des aliments-Assurance qualité
- Administration des systèmes et réseaux
- Base de données, internet et sécurité
- Chargé d'affaires en contrôle électrique
- Chargé d'affaires en contrôle des bâtiments
- Chimie-Analyse et contrôle des matières premières et des produits formulés
- Chimie-Matériaux: traitement des métaux et alliages
- Commercialisation des produits et des services industriels (CPSI)
- Développement du médicament : santé humaine
- Intégration des systèmes voix/données (ISVD)
- Maintenance nucléaire
- Métrologie-Qualité
- Réseaux sans fil et sécurité
- Systèmes automatisés et réseaux industriels
- Systèmes embarqués, systèmes mécatroniques et éco-conception
- Techniques avancées en maintenance

Domaine : Droit, Economie, Gestion

Spécialités :

- Assistant ressources humaines
- Conseiller-Gestionnaire de clientèle
- Entreprenariat
- Gestion éco-patrimoniale de l'immeuble
- Import-export échanges internationaux
- Management du point de vente
- Management et gestion de rayon-DISTRISUP
- Métiers de la comptabilité et de la gestion: Contrôle de gestion
- Montage et gestion du logement locatif social
- Responsable d'exploitation
- Secteur associatif
- Technicien paie et administration du personnel

X
X X

Je tiens encore à remercier l'AERES pour le travail entrepris qui nous ouvre des pistes d'évolution au service de l'amélioration permanente de la qualité de nos formations.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.



Luc HITTER

