



HAL
open science

Licence professionnelle Management financier et marketing des services

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Management financier et marketing des services. 2015, Université Pierre Mendès France - Grenoble - UPMF. hceres-02038907

HAL Id: hceres-02038907

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038907v1>

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.

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Formations et diplômes

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Management financier et marketing des services

- Université Pierre Mendès France - Grenoble - UPMF

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Formations et diplômes

Pour le HCERES,¹

Didier Houssin, président

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

¹ Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

Évaluation réalisée en 2014-2015

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Management des entreprises - économie (entrepreneuriat, innovation, développement durable)

Établissement déposant : Université Pierre Mendès France - Grenoble - UPMF

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Management financier et marketing des services* a été créée en 2000 à Valence (puis ouverte en 2004 à Grenoble). Les enseignements sont dispensés à l'Institut universitaire de technologie (IUT) de Valence et à l'Institut d'administration des entreprises (IAE) de l'Université Pierre Mendès France - Grenoble - UPMF. Depuis 2006 cette formation est organisée en trois groupes : un avec des étudiants en formation initiale, un avec des étudiants en contrat d'apprentissage et le troisième avec des étudiants en contrat de professionnalisation. A Grenoble cette formation est dispensée uniquement en alternance.

L'objectif de la LP est de former des professionnels capables d'exercer des fonctions technico-commerciales dans le domaine financier au sein des banques, des sociétés d'assurances, des organismes financiers, des sociétés de crédit, du crédit immobilier de la grande distribution. Cette LP permet de prétendre aux emplois suivants : Chargé de clientèle, Trésorier, Crédit manager, Assistant commercial, Conseiller financier.

Avis du comité d'experts

La LP répond à une demande des entreprises du secteur bancaire et de l'assurance qui souhaitent recruter des diplômés ayant une double compétence, commerciale et technique. Elle bénéficie d'un fort partenariat avec les banques et les sociétés d'assurances régionales. Les institutionnels sont aussi présents et permettent la mise en place des contrats d'apprentissage et de professionnalisation. Cependant le dossier ne comporte pas de conventions signées et les modalités des accords ne sont pas précisées. Cette licence professionnelle s'appuie sur un programme bien structuré en quatre unités d'enseignement (UE). Le nombre d'heures d'enseignement consacré à chaque module est équilibré et les matières enseignées correspondent aux compétences requises pour exercer les métiers ciblés. L'organisation de cette formation est un peu compliquée puisqu'elle est mise en œuvre sur deux sites (IAE à Grenoble et IUT à Valence), et qu'elle est modulée sous trois formes (formation initiale, formation en alternance : contrats d'apprentissage et de professionnalisation) avec des modalités de fonctionnement et des horaires différents. La mutualisation des cours est difficile, les groupes d'étudiants n'étant pas présents en même temps.

Cette formation trouve sa place aux côtés d'autres licences professionnelles et généralistes sur les sites de Valence et de Grenoble. Ces deux sites distants de 90 kilomètres permettent de couvrir l'ensemble du territoire des partenaires professionnels. Il existe de nombreuses licences professionnelles dans le domaine de la banque, la finance et l'assurance, mais aucune licence professionnelle régionale n'offre une formation à la fois technique et commerciale.

Les données statistiques sont difficiles à exploiter, car trop confuses. Selon le site ou le type de formation, les professionnels représentent entre 65 et 71 % des enseignants et assurent entre 53 et 62 % des heures de formation. La place des professionnels (cadres de banque ou de sociétés d'assurance, professions libérales) est trop importante, mais les matières qui leur sont confiées correspondent à leurs compétences professionnelles. Le partenariat étroit entre l'université, les banques et les sociétés d'assurance permet une forte implication des professionnels dans cette formation : ils participent aux jurys de recrutement des candidats, certains interviennent pour des conférences thématiques et d'autres participent à la conception et à l'organisation des cours.

Le nombre de dossiers de candidature reçu chaque année semble constant autour de 300 mais, sur la période 2009 à 2013, l'effectif des inscrits est passé de 103 à 79 (-23 %) sans qu'on en sache les raisons : dossiers de moins bonne

qualité, choix plus sélectif de l'université ou des banques ? L'augmentation annoncée pour les inscriptions de la rentrée 2013 n'est pas commentée et les chiffres se contredisent dans le dossier.

Le taux de réussite à l'examen est élevé se situant entre 88 et 97 % selon les années. Les enquêtes, nationale et interne, dont les taux de réponses sont toujours supérieurs à 50 %, indiquent un nombre assez important de diplômés ayant poursuivi leurs études pour une licence professionnelle (18,5 % en 2012 et 12 % en 2013) et le nombre de diplômés en recherche d'emploi est trop élevé, surtout 30 mois après l'obtention du diplôme (15 % pour les diplômés de 2011). Il n'y a pas d'information suffisamment précise sur les métiers exercés par les diplômés, mais 55 % de ces diplômés embauchés gagnent moins de 1 400 € nets par mois.

Éléments spécifiques

Place de la recherche	<p>La place de la recherche est importante. Y interviennent deux enseignants-chercheurs dans le domaine de la finance en partenariat avec le Crédit Agricole et deux autres dans le domaine du marketing en partenariat avec plusieurs banques. Sur l'IUT de Valence il existe un atelier de réflexion et de discussion qui réunit une dizaine d'enseignants-chercheurs trois à cinq fois dans l'année. Il est prévu également la rencontre des enseignants-chercheurs une à deux fois par an avec des responsables de banque.</p>
Place de la professionnalisation	<p>A l'intérieur de chaque UE les matières enseignées correspondent aux métiers visés, et le poids de chaque matière semble cohérent.</p> <p>La formation en alternance permet aux étudiants en entreprise deux semaines par mois (trois semaines pour les contrats de professionnalisation) d'être confrontés aux métiers au jour le jour. La fréquence du suivi des alternants par les tuteurs est bonne ainsi que les relations entre le tuteur et le maître d'apprentissage (deux rencontres dans l'entreprise et un suivi par courriel et téléphone).</p> <p>Le suivi dans le cadre du cycle initial est assuré mensuellement avec chaque étudiant par la responsable de la formation.</p>
Place des projets et stages	<p>Les projets sont des travaux de groupe qui s'effectuent sur le temps libre des étudiants et représentent 165 heures en formation initiale ; ils ne représentent que 80 heures en alternance, ce qui n'est pas assez, mais il est précisé qu'une partie des recherches peut se faire pendant les périodes en entreprise.</p> <p>Les stages se déroulent soit via l'alternance, soit pendant une période de trois mois pour la formation initiale. Les stages sont soumis à un rapport écrit et une soutenance orale devant un jury.</p>
Place de l'international	<p>L'international ne représente pas une opportunité réelle pour les étudiants ; la formation offre des débouchés principalement dans le secteur financier de proximité (banque de détail). Un module d'anglais est intégré à la formation. En formation initiale, certains étudiants font cependant un stage à l'étranger.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Le recrutement se fait en deux temps d'abord par l'étude du dossier par des enseignants, puis les candidats retenus (environ un sur deux) sont convoqués à un entretien devant un jury d'enseignants et de professionnels.</p> <p>Chaque année les effectifs sont discutés avec les entreprises partenaires qui acceptent les alternants. Globalement la baisse des effectifs de 23 % entre 2009 et 2013 devrait être largement commentée.</p> <p>Le dispositif d'aide à la réussite est un suivi classique des étudiants.</p> <p>Des relais sont proposés avec des Espaces Santé pour les étudiants éventuellement en difficulté ou en souffrance.</p>

Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>La place du numérique est importante, tous les cours sont disponibles sur l'intranet de la formation. Certains cours s'appuient sur des outils vidéo (jeux de rôle en négociation par exemple).</p> <p>Il existe des visioconférences : échanges avec les entreprises.</p> <p>Une plate-forme numérique permet le partage de cours, d'exercices et de connaissances entre les étudiants et les enseignants.</p>
Evaluation des étudiants	<p>Il n'y a pas de partiels, mais un contrôle continu est bien organisé, avec au moins une note individuelle par matière.</p> <p>Le jury se réunit à la fin du mois de juin, après les soutenances. Il est composé des enseignants et des professionnels intervenant dans la formation. Les crédits sont cohérents avec les volumes horaires.</p>
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>L'équipe pédagogique avec les tuteurs (universitaires et d'entreprise) se réunit deux fois par an (novembre et mars) ; la réunion de mars est tardive pour détecter les étudiants en difficulté, en perte de motivation ou en échec.</p>
Suivi des diplômés	<p>Le dossier présente les enquêtes nationale (30 mois) et interne (huit mois) d'insertion professionnelle, mais ne fournit pas d'information sur les métiers exercés par les diplômés.</p> <p>Un contact est établi avec les anciens pour connaître leurs situations. Ces informations sont traitées et stockées à l'IUT, initiative intéressante, mais aucun élément précis n'est donné dans le dossier.</p> <p>Il n'est pas indiqué l'existence d'un livret pédagogique qui permettrait de suivre la progression pédagogique de l'alternant grâce notamment à la réalisation des missions confiées en entreprise.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Le conseil de perfectionnement se réunit deux fois par an (octobre et avril) et a pour objectif de faire le point sur les étudiants, sur le suivi des tuteurs et sur les attentes des entreprises et de l'université.</p> <p>Les trois types de formations (formation initiale, formation en alternance par contrats de professionnalisation et d'apprentissage) et les deux sites entraînent de nombreuses réunions délocalisées. Il serait nécessaire de réfléchir à une simplification de cette gestion très lourde.</p> <p>L'évaluation des intervenants et des cours par les étudiants de manière anonyme est systématique et bien exploitée. Elle est prévue pour faire évoluer les cours et les méthodes pédagogiques utilisées.</p>

Synthèse de l'évaluation de la formation

Points forts :

- Bonne adaptabilité de la formation et mobilisation universitaire pour répondre aux besoins des professionnels.
- L'implication des professionnels est forte et il existe de nombreux partenariats avec les banques et les sociétés d'assurance.
- Le taux de réussite à l'examen est élevé.

Points faibles :

- Le nombre de diplômés en recherche d'emploi est élevé, surtout 30 mois après le diplôme, plus d'un embauché sur deux déclare une rémunération faible et les diplômés sont trop nombreux à poursuivre leurs études.
- Les effectifs ont baissé de 23 % en cinq ans, depuis 2012 à Valence et en 2013 à Grenoble.
- La gestion est lourde en raison des réunions nombreuses et délocalisées.

Conclusions :

Cette licence professionnelle est en adéquation avec le milieu professionnel. L'implication très forte des banques et des sociétés d'assurance se retrouve à travers le nombre de partenariats, le nombre de professionnels qui participent aux jurys, au cours, aux conférences, aux conceptions... Ces partenaires offrent les stages et sont les principaux recruteurs de diplômés (90 % des diplômés ayant trouvé un emploi travaillent dans une banque ou une société d'assurance).

La baisse importante des effectifs entre 2009 et 2013 et le faible niveau de rémunération (25 % des diplômés recrutés gagnent entre 1 000 et 1 200 € nets par mois et 35 % entre 1 200 et 1 400 €) mériteraient des commentaires et analyses. Les emplois proposés par les entreprises sont-ils en adéquation avec les objectifs de cette formation ?

Observations de l'établissement

Saint-Martin-d'Hères, le 15 avril 2015

Direction des formations et de la vie étudiante

Monsieur Jean-Marc GEIB

Affaire suivie par : Nathalie GENIN
Tél. : 04 76 82 83 01
Mél. : nathalie.genin@upmf-grenoble.fr

Objet : Evaluation HCERES 2015
Référence(s) : A2016-EV-0381839T-S3LP160010420-009618-RT.pdf
Licence professionnelle Assurance, Banque, Finance : Management financier et marketing des services – Champ Management des entreprises-Economie

Monsieur le Directeur,

Nous tenons à remercier l'ensemble des membres du comité HCERES pour la qualité des travaux d'expertise qui ont été menés.

Veillez trouver ci-dessous quelques erreurs factuelles et de forme que nous avons relevées dans le rapport du HCERES, ainsi que quelques précisions très spécifiques qu'il nous a semblé utile d'apporter.

Page 4 – « (...) *aucune information sur les métiers exercés* (...) »

Les métiers exercés par les diplômés sont à 90% en banque sur des postes de chargés de clientèle pour lesquels les salaires à l'embauche sont relativement faibles avec une moyenne de l'ordre de 1600€ nets, très variable selon les enseignes.

Nous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Le Vice-Président Commission Formation et Vie Universitaire,


Michel ROCCA