

**Licence professionnelle Conseiller de clientèle
particuliers**
Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Conseiller de clientèle particuliers. 2015, Université de Bordeaux. hceres-02039045

HAL Id: hceres-02039045

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039045>

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 Conseiller de clientèle particuliers

- Université de Bordeaux

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 : Droit, science politique, économie, gestion

Établissement déposant : Université de Bordeaux

Établissement(s) cohabilités : /

La licence professionnelle *Assurance, banque, finance, spécialité Conseiller de clientèle particuliers*, est ouverte depuis 2000 et a été créée en partenariat avec le CFA (Centre de formation d'apprentis) Banque Aquitaine et le CFPB (Centre de formation de la profession bancaire) de Bordeaux. Accessible après un bac + 2 (L2 du Collège DSPEG (Droit science politique économie gestion), L2 MASS (Mathématiques appliquées aux sciences sociales), DUT GEA (Gestion des entreprises et administration) ou TC (Techniques de commercialisation), BTS Banque, MUC) et en VAP (Validation des acquis professionnels) ou VAE (Validation des acquis de l'expérience), elle est ouverte en formation en alternance ou en formation en apprentissage à l'Université de Bordeaux. La licence a pour objectif de former des conseillers clientèles gestionnaires de particuliers dans le milieu de la bancassurance, mais elle souhaite également transmettre un potentiel d'évolution vers d'autres métiers de la banque comme des gestionnaires de patrimoine, gestionnaire de clientèle professionnelle. Les étudiants acquièrent à l'issue de la formation des compétences et connaissances solides en économie bancaire, en droit fiscal et droit bancaire, en marketing bancaire et en techniques bancaires et de commercialisation.

Avis du comité d'experts

Les connaissances transmises avec un total de 633 heures, sont regroupées en 8 UE (unités d'enseignements). De part l'hétérogénéité des étudiants, une UE est consacrée à une remise à niveau en droit et en économie générale. L'UE 1 « environnement bancaire », l'UE 2 « Pratique bancaire », l'UE 3 « Outils bancaires » sont dispensées et décomposées sur les deux semestres. La maquette pédagogique comprend une UE 4 consacrée au projet tuteuré (200 heures) et une UE 5 au stage (32 semaines). Le rythme du cursus : un mois en entreprise et un mois en cours, participe à la bonne intégration des étudiants dans leur entreprise et à leur professionnalisation. La structure d'enseignements est cohérente et très bien équilibrée. Les enseignements, et la structure de la formation permettent d'atteindre les connaissances, compétences, et objectifs visés. Le diplôme est complet, qui permet aux étudiants d'être polyvalent.

Issue d'un partenariat entre le CFA (Centre de formation d'apprentis) Banque aquitaine, le CFPB (Centre de formation de la profession bancaire) et l'Université de Bordeaux. La formation étant coordonnée avec un master 2 *Banque finance*, elle bénéficie de synergies au niveau de la recherche et au niveau des enseignements. La licence est donc très bien positionnée dans son établissement. La licence professionnelle *Conseiller de clientèle particuliers* est la seule formation proposée dans la région Aquitaine, d'autres formations similaires existent sur Toulouse et Limoges et dans d'autres villes en France. Mais elle bénéficie de la bonne intelligence de gestion du CFA Banque aquitaine qui délimite les territoires des CFA et des offres de formation, au niveau régional et national, ce qui résulte d'une concurrence faible. La licence a donc un très bon positionnement.

L'équipe pédagogique, dirigée par un professeur d'université est composée de 16 universitaires (dont 10 maîtres de conférences) et de 23 professionnels. Les professionnels sont tous recrutés par le CFPB, tous issus du secteur bancaire, leur candidature est validée par l'Université. Leurs métiers et postes occupés sont en parfaite corrélation, avec les cours dispensés, ce qui promet un très bon transfert du savoir-faire et savoir-être. Ils assurent près de 80 % des cours, ce qui est très impressionnant, cependant la licence ne doit pas perdre de sa dimension universitaire et doit garder la main mise sur ces enseignements. Le comité de pilotage regroupe l'ensemble des acteurs de la formation se réunit une fois par an, le conseil de perfectionnement est organisé trois fois par an et un bilan individualisé pédagogique est réalisé à la fin du premier semestre en présence de chaque étudiant. Le fonctionnement de l'équipe pédagogique, leurs modalités sont très bien organisés. Même si les professionnels occupent une place importante au sein de la formation, il apparaît que les universitaires maîtrisent les enjeux et les paramètres de la licence.

Afin d'anticiper le phénomène massif de départs à la retraite, les établissements bancaires sont à la recherche d'une « main d'œuvre » jeune, ce qui peut certainement expliquer les hausses d'effectifs de ces dernières années : 73 étudiants en 2012, 90 en 2013, et 139 en 2014. La formation paraît donc très attractive, mais l'absence de données sur le nombre de candidatures, la proposition de futurs étudiants par les établissements bancaires, le recrutement par ces derniers faussent l'appréciation. Le taux de diplômé, 76 % pour la promotion 2011-2012, 69 % pour la promotion 2012-2013, nous laisse penser qu'il y a un problème dans la sélection des étudiants à l'entrée. On est en droit de se demander pourquoi accepter autant d'étudiants à l'entrée, alors qu'une bonne partie n'obtient pas leur diplôme ? La réputation de la licence peut se dégrader avec ce genre de point négatif. Concernant les taux de poursuite d'études et le taux d'insertion, les données sont peu significatives et pas assez représentatives, voire imprécises pour en apprécier les résultats.

Éléments spécifiques de la spécialité

Place de la recherche	L'encadrement de la formation est de haut niveau, avec une forte implication de chercheurs, maître de conférence, HDR et professeur. Les enseignants-chercheurs sont tous tuteurs de plusieurs étudiants. Ils accompagnent dans leur projet tuteuré : sur la méthodologie, la recherche documentaire et la rédaction.
Place de la professionnalisation	Grâce aux partenariats étroits entre la licence, le CFA Banque aquitaine et le CFPB, le contenu de la formation proposé aux étudiants est en totale adéquation avec les objectifs de compétences professionnelles. La forte implication des professionnels (cours, participation au jury, aux différents comités), le livret d'apprentissage du CFPB, et la certification AMF participent à la professionnalisation des étudiants.
Place des projets et stages	Le projet tuteuré est individuel, L'objectif est de vérifier l'appétence de l'alternant pour le milieu bancaire et de s'assurer qu'il est capable de comprendre son environnement professionnel, de formuler une problématique et de proposer des actions/préconisations visant à y répondre. Le stage ou immersion professionnelle, avec le rythme d'un mois en entreprise et un mois en cours, favorise l'insertion progressive et accompagnée des étudiants. Le suivi des étudiants des projets tuteuré et des stages, est un des points forts de la licence. Les tuteurs universitaires et tuteurs entreprise accompagnent les étudiants tout au long de l'année, avec des bilans à mi-parcours. Des détails supplémentaires auraient permis d'apprécier les sujets des projets tuteurés et les évolutions souhaitées.
Place de l'international	Sans objet pour cette licence.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Le recrutement se fait par l'Université en mars de chaque année, mais est surtout fait par le réseau du CFA et du CFPB. Les dispositifs d'aide à la réussite sont un des points forts de cette formation. La remise à niveau faite en début d'année, le suivi pédagogique de chaque étudiant, le point à mi-parcours, permettent de fixer les axes de progression universitaires et professionnels des étudiants.
Modalités d'enseignement et place du numérique	Les modalités d'enseignement sont bien adaptées à la finalité professionnelle. Des formations en e-learning pour les modules du CFPB, complètent l'e-brp module de formation à distance. Tous les cours sont dispensés en présentiel avec appui de ses outils numériques. En résumé, c'est une formation qui met en place une pédagogie active et réactive.

Evaluation des étudiants	Les modalités de notation sont les suivantes : un contrôle continu pour les UE 1 et 2, un examen final pour toutes les UE, un mémoire et une soutenance pour le projet tuteuré et une note pour le stage. Le système de notation est conforme à ce type de formation, même si le stage pourrait également être validé par un rapport.
Suivi de l'acquisition des compétences	Un livret d'apprentissage est fourni à chaque étudiant par le CFPB. Il suit les étapes de progression de l'étudiant dans son environnement professionnel. Les compétences acquises, à renforcer ou à acquérir sont complétées par le tuteur bancaire. L'e-brp (plateforme numérique du CFPB) permet à l'étudiant de vérifier l'acquisition de ses connaissances pédagogiques. La licence effectue un très bon suivi de ses étudiants.
Suivi des diplômés	Le dossier manque cruellement de précisions sur ce point. Les données existent via le CFA et le CFPB, mais ne sont pas présentes dans le dossier. Les enquêtes fournies ne sont pas assez représentatives pour les apprécier.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Le conseil de perfectionnement, composé de tous les acteurs de la formation, se réunit trois fois par an. Les objectifs sont clairs : échanges sur la promotion d'étudiants, sur la participation aux jurys d'examen, sur la validité de la maquette pédagogique et des évolutions à venir. La formation semble très bien gérée : CFA/CFPB/équipe pédagogique. Les étudiants doivent remplir un questionnaire, à chaque fin de matière, afin de transmettre leurs suggestions et leur évaluation.

Synthèse de l'évaluation de la formation

Points forts :

- Des partenariats avec le CFA Banque aquitaine et le CFPB, historiques et solides.
- Une structure de formation et d'enseignement, très bien équilibrée et cohérente.
- Une très bonne implication des professionnels.
- Une formation et une gouvernance de qualité.
- Un suivi des compétences des étudiants très bien développé.

Points faibles :

- Des effectifs en hausse déconnectés des besoins du marché.
- Un très mauvais taux de réussite.
- Un manque certain de données significatives sur les taux d'insertion professionnelle, le suivi des diplômés.

Conclusions :

Le dossier présenté, très bien structuré, présente une formation reconnue avec un très bon positionnement dans son territoire, dans son environnement socio-économique. Les enseignements et connaissances, sont transmis via une maquette pédagogique très bien organisée. Les partenariats avec le CFA Banque aquitaine et le CFPB, solides et historiques, participent à la bonne notoriété de la licence. Cependant, les taux de réussite très bas sont une grosse faiblesse de la licence, qui peut à terme lui être préjudiciable. De plus, au regard du suivi pédagogique très précis des

étudiants, ce taux de réussite est non justifié. Pour maintenir le bon positionnement de la formation, l'équipe pédagogique doit se concentrer sur un nombre d'étudiants bien inférieur à 139, dans l'intérêt de ces derniers. Les données de suivis d'insertion professionnelles et de suivis des diplômés doivent être travaillées et communiquées dans le but de s'en servir pour justifier du bon fonctionnement de la formation.

Observations de l'établissement

L'établissement n'a pas formulé d'observation.