



**HAL**  
open science

## Licence professionnelle Chargé de clientèle bancassurance - marché des particuliers

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Chargé de clientèle bancassurance - marché des particuliers. 2016, Université de Bourgogne. hceres-02039128

**HAL Id: hceres-02039128**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039128v1>**

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

## Rapport d'évaluation

### Licence professionnelle Chargé de clientèle bancassurance (particuliers)

- Université de Bourgogne – UB (déposant)
- Université de Franche-Comté - UFC

Campagne d'évaluation 2015-2016 (Vague B)

# HCERES

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

Formations

*Pour le HCERES,<sup>1</sup>*

Michel Cosnard, président

---

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

<sup>1</sup> 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 2015-2016

## Présentation de la formation

Champ de formation : Droit, économie, science politique

Établissement déposant : Université de Bourgogne - UB

Établissement cohabilité : Université de Franche-Comté - UFC

La licence professionnelle *Assurance, banque, finance* spécialité *Chargé de clientèle banque assurance (particuliers)* est enseignée à Dijon. Cette formation permet aux étudiants d'acquérir les compétences pour gérer et développer un portefeuille de particuliers dans le secteur de la bancassurance. Ils seront capables également d'assurer la gestion administrative et le suivi des comptes des clients, d'analyser la situation financière, de mesurer les risques et de proposer des solutions de financement et d'assurance adaptées à la situation patrimoniale et fiscale des personnes et des sociétés. Ils seront en capacité d'établir des demandes de financement qu'ils présenteront auprès de la banque.

La licence est décernée aux étudiants qui ont obtenu à la fois la moyenne générale supérieure ou égale à 10 pour l'ensemble des unités d'enseignement (UE) et pour l'ensemble constitué du projet tutoré et du stage.

La formation hors stage compte au total, 940 heures, dont 420 heures de stage. Les cours sont assurés par des universitaires et des professionnels de la banque et de l'assurance. C'est une formation construite en lien étroit avec l'organisme de formation professionnelle le Centre de Formation de la Profession bancaire (CFPB) et en alternance en entreprise (banque et compagnie d'assurance) à raison mensuellement de 15 jours à l'Université et 15 jours en agence.

## Synthèse de l'évaluation

La licence professionnelle *Chargé de clientèle bancassurance (particuliers)* répond aux besoins des banques et assurances avec un bon taux de réussite et un taux de placement élevé à la sortie avec des effectifs de promotion en forte hausse. Les objectifs de la formation et le dossier d'autoévaluation sont clairs.

Le cursus est adapté aux objectifs fixés avec le CFPB (Centre de Formation de la Profession Bancaire), qui prend une part importante dans l'organisation de la licence. Les liens avec les professionnels sont étroits dans un secteur qui doit adapter ses compétences : départs à la retraite, ouverture d'un centre de phoning à Dijon pour toute la région Centre-Est.

Les cours comprennent 6 unités d'enseignements (UE) pour 60 ECTS : l'UE1 pour les produits, services et structures du système financier pour 8 ECTS, l'UE2 pour la gestion et le développement du marché et de la clientèle pour 6 ECTS, l'UE3 pour l'analyse patrimoniale et financière pour 20 ECTS, l'UE4 pour la relations clients pour 8 ECTS, l'UE5 pour les langues et l'informatique pour 6 ECTS, et l'UE6 pour le stage et le projet tutoré pour 12 ECTS.

L'équipe pédagogique est équilibrée avec 50 % d'heures assurées entre les universitaires et les professionnels, mais en nombre il y a treize enseignants-chercheurs pour seulement quatre professionnels extérieurs. Cinq enseignants-chercheurs ont en charge le suivi des stages et des projets tutorés pour 60 étudiants, ce qui peut constituer une charge lourde pour les intéressés. Les professionnels sont majoritairement des cadres d'agence bancaire de réseaux qui pratiquent la banque et l'assurance.

Il est regrettable que le nombre d'heures du projet tutoré soit d'une durée inférieure (seulement 1/5<sup>e</sup> du volume de la formation) à ce que préconise l'arrêté de 1999 relatif aux licences professionnelles (1/4 normalement).

La formation est très attractive avec un doublement des effectifs en 5 ans (de 30 à 60 étudiants). Le taux de réussite est élevé (90 %). C'est un peu moins bon en termes d'insertion professionnelle (73 % pour la promotion de 2011 et seulement 52,5 % pour la promotion de 2012). Ces résultats sont à relativiser compte tenu des faibles taux de réponse aux enquêtes. Il n'est pas très logique que le suivi des diplômés soit assuré par le CFPB.

S'agissant du pilotage, il existe un réel conseil de perfectionnement mais on peut regretter l'absence d'évaluation de la formation par les étudiants.

Enfin, il convient de signaler que la cohabilitation avec l'Université de Franche-Comté pour cette mention de licence n'apparaît nulle part dans le dossier. Le responsable de la formation indiquant même qu'il existe une autre licence identique à l'Université de Franche-Comté sans faire état de liens. La situation est donc assez surprenante mais elle ne correspond alors en rien à une cohabilitation.

Points forts :

- La collaboration étroite avec le CFPB,
- La formation en alternance,
- Le taux de réussite et le taux d'emploi de 70 % ;
- L'attractivité de la formation.

Points faibles :

- Le nombre insuffisant de professionnels parmi les enseignants et le nombre de tuteurs pour les projets tutorés.
- Un projet tutoré dont le volume d'heures est trop faible.
- Un suivi des diplômés insuffisamment pris en charge par l'université.

Recommandations :

Il est recommandé l'élargissement du recrutement vers un peu plus d'étudiants venant de deuxième année de licence (L2) et de VAE (validation des acquis de l'expérience). Le nombre de professionnels et de tuteurs pourrait être augmenté. Le nombre d'heures et d'enseignants consacré au projet tutoré devrait être augmenté pour atteindre les exigences réglementaires. Le conseil de perfectionnement pourrait intégrer l'évaluation par les étudiants.

## Analyse

Adéquation du cursus aux objectifs	La part des cours universitaires et la part des pratiques professionnelles répond à l'objectif de former des chargés de clientèle pour la banque et l'assurance.
Environnement de la formation	Les liens avec les professionnels sont étroits notamment avec la branche professionnelle de la banque, le CFPB mais moins avec le secteur de l'assurance. La banque doit remplacer des départs à la retraite et une banque a ouvert un centre de phoning à Dijon pour toute la région Centre-Est. Par ailleurs, il est regrettable qu'il n'y ait aucun lien formalisé entre cette formation et la même formation qui se déroule dans l'Université voisine, à savoir l'Université de Franche-Comté.
Equipe pédagogique	Il y a un bon équilibre entre le nombre d'heures assurées par les universitaires et les professionnels, il faut néanmoins souligner qu'il y a 13 enseignants-chercheurs pour seulement 4 professionnels extérieurs. Il en est de même pour le pilotage des enseignements pratiques avec un responsable pédagogique et seulement 5 enseignants-chercheurs chargés du suivi des stages et des projets tutorés pour 60 étudiants.  Les professionnels sont majoritairement des cadres d'agence bancaire de réseaux qui pratiquent la banque et l'assurance. Le conseil de perfectionnement se réunit chaque semestre.
Effectifs et résultats	Les effectifs ont doublé de 30 à 60 étudiants en 5 ans, issus majoritairement de BTS et DUT.  Le taux de réussite est élevé à 90 % des inscrits (2012, 2013, 2014). En revanche, c'est un peu moins bon en termes d'insertion professionnelle (73 % pour la promotion de 2011 et seulement 52,5 % pour la promotion de

	2012). Il faut toutefois relativiser dans la mesure où les chiffres sont mesurés seulement 4 mois après la sortie du diplôme. En revanche, 30 mois après la sortie, tous ceux qui répondent à l'enquête sont insérés professionnellement (mais il y a peut-être un biais, et ce, d'autant plus que les taux de réponse sont relativement faibles : 45,6 % en 2009 et seulement 32,2 % en 2010).
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Place de la recherche	La recherche est présente avec une journée d'étude de présentation par les enseignants chercheurs de travaux dans leur domaine. Il y a présence d'enseignants HDR (« habilité à diriger des recherches ») au sein de l'équipe pédagogique, rattachés aux laboratoires CREDIMI et LEDi.
Place de la professionnalisation	Elle passe principalement par l'intermédiaire de la collaboration avec le CFPB. Il existe de nombreux contacts mentionnés dans les salons et durant la Journée Portes ouvertes des métiers du secteur. La part est grandissante pour l'apprentissage dans un secteur qui recrute au niveau Bac + 3, après avoir longtemps recruté à Bac + 2. 50 % des enseignements sont assurés par des professionnels. La formation est en apprentissage (dans plus de 80 % des cas) ou en contrat de professionnalisation (dans près de 15 % des cas) et en VAE ou formation continue (de façon plus marginale).
Place des projets et stages	Stage et projet tutoré sont mis en avant mais il existe peu de précisions sur le suivi effectif. Le projet tutoré ne compte que pour 100 heures, alors qu'il devrait représenter au moins un quart de la formation hors stage (celle-ci comptant, au total, 940 heures, dont 420 heures de stage, cela ne fait qu'un peu moins de 20 %). L'arrêté de 1999 n'est pas respecté sur ce point. Les informations sur les modalités et l'évaluation du stage fournies sont peu nombreuses. Le taux d'encadrement par les universitaires semble devenu insuffisant en nombre face à la croissance des effectifs. Pour le tutorat, la période de contrôle en mars ou avril est trop tardive et pourrait être imposé avant décembre.
Place de l'international	La place de l'international est faible car les employeurs sont locaux. Une ou deux conférences en anglais pourraient être proposées compte tenu de l'internationalisation de l'industrie de la bancassurance française.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Les étudiants recrutés sont principalement titulaires d'un BTS (entre 50 et 70 %) ou d'un DUT (entre 30 et 40 %). Peut-être faut-il sensibiliser plus les étudiants de L2 à cette licence professionnelle qui permet d'intégrer un secteur vaste en nombre d'emplois et dont le pourcentage de cours théoriques en finance reste élevé. Aide à la réussite : peu d'informations sur ce sujet.
Modalités d'enseignement et place du numérique	La VAE (validation des acquis de l'expérience) est faible (une ou deux personnes par an). Le CFPB organise une grande partie des cours et des contenus. La certification AMF (Autorité des marchés financiers) est obligatoire et le programme Voltaire est en place pour l'orthographe. Une méthode d' <i>e-learning</i> est mise à disposition des étudiants par le CFPB, via un CD. Le dossier ne donne aucune précision sur ce en quoi consiste cette méthode d'apprentissage.
Evaluation des étudiants	L'évaluation des cours est réalisée en février et en juin, celle du mémoire d'entreprise en septembre et celle du projet tutoré en juin.
Suivi de l'acquisition des compétences	Les compétences transversales reposent surtout sur la capacité à suivre et développer un portefeuille de clients et de compétences relationnelles dans la banque et l'assurance. Les modalités du monitoring prévu en fin de premier semestre avec le professeur responsable ne sont pas précisées et une obligation de réalisation devrait être faite suffisamment tôt pour planifier les mesures nécessaires.

Suivi des diplômés	<p>Seuls les diplômés sortant sont suivis par le CFPB, ce qui n'est pas très logique puisque c'est une licence professionnelle universitaire.</p> <p>Une enquête plus précise serait à mettre en place.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Le conseil de perfectionnement est bien installé avec une fréquence de réunion d'une fois par semestre (néanmoins les avancées collectives qui en résultent ne sont pas précisées) et la participation d'un large panel de professionnels et d'universitaires.</p> <p>Aucune participation ou évaluation des enseignements par les étudiants n'est précisée.</p>

# Observations de l'établissement



Maison de l'Université  
Esplanade Erasme  
BP 27877  
21078 DIJON Cedex  
03 80 39 39 80  
pole.formation@u-bourgogne.fr



UNIVERSITÉ DE BOURGOGNE  
PÔLE FORMATION ET VIE UNIVERSITAIRE

Le Président

à

Monsieur Jean-Marc GEIB  
HCERES  
Directeur du Département des formations  
20 rue Vivienne  
75002 Paris

*Dossier suivi par Aline FULON  
Chef du service Réglementation et gestion de  
l'offre de formation  
mail : aline.fulon@u-bourgogne.fr*

Dijon, le 17 mai 2016

Objet : Evaluation HCERES -S3LP170011435 – Licence professionnelle « CHARGE DE CLIENTELE BANCASSURANCE - MARCHE DES PARTICULIERS» - 0211237F

Monsieur le Directeur,

La direction de l'Université de Bourgogne tient à remercier le comité d'experts de l'HCERES pour la pertinence des remarques qui figurent dans les rapports de synthèse des formations de Licence, Licence Professionnelle, Master, Grade de Licence et Grade de Master.

Vous trouverez annexées à ce courrier les remarques et observations apportées au rapport d'évaluation HCERES de la Licence professionnelle «CHARGE DE CLIENTELE BANCASSURANCE - MARCHE DES PARTICULIERS».

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de toute ma considération.

Alain BONNIN



## Remarques et observations apportées au rapport d'évaluation HCERES de la Licence professionnelle « **CHARGE DE CLIENTELE BANCASSURANCE - MARCHE DES PARTICULIERS** »

- Nous avons répertorié 4 professionnels extérieurs parmi les enseignants mais il y en a en fait 16 professionnels supplémentaires qui interviennent dans la Licence pro. Ces derniers sont sélectionnés par le CFPB et se partagent les deux groupes d'alternants, de sorte que nous atteignons au final un total de 20 professionnels assurant 50 % des enseignements dans la Licence.
- S'agissant du nombre d'heure du projet tutoré qui est jugé trop faible, il passe de 100 à 130 heures dans la prochaine fiche filière, respectant ainsi le seuil de 120-150 h de projet tuteuré indiqué dans le Guide d'accréditation de l'Université de Bourgogne pour les Licence pro.
- Concernant le suivi du projet tutoré, il s'agit d'un projet en groupe sous la direction d'un enseignant de la Licence pro (universitaire ou professionnel) qui rencontre régulièrement tout au long de l'année les étudiants pour les guider dans la recherche bibliographique, l'élaboration du plan, le contenu des parties... Ce travail, portant sur une thématique économique, financière ou juridique, fait l'objet d'une soutenance et est évalué par le tuteur et les responsables pédagogiques du CFPB et de l'Université.
- Modalité et évaluation des stages : l'étudiant doit rédiger un rapport de stage qu'il soutient à la fin de son année universitaire devant un jury composé d'un universitaire, d'un représentant du CFPB et de son tuteur. Le choix du sujet et la construction du plan se font au cours de l'année, lors des séances de « suivi mémoire » effectués par un banquier, un universitaire, un représentant du CFPB et son tuteur.
- Concernant l'élargissement du recrutement vers plus d'étudiants de L2, cela dépend des sélections des candidats effectuées par les banques. La procédure en vue de l'admission à la Licence se fait en effet en deux étapes :

► 1) une sélection sur dossier par une commission mixte (composée d'universitaires et de professionnels de la banque et de l'assurance) ;

► 2) puis, une sélection par les établissements à partir des candidatures retenues par la commission mixte ;

Or, l'aspect commercial importe beaucoup pour les banques, de sorte qu'elles préfèrent sélectionner des BTS et des DUT plutôt que des L2 de l'Université, qui ont une meilleure culture économique et juridique, mais des compétences commerciales moindres.

Par ailleurs, la Licence pro Banque est présentée devant les étudiants de L2 Economie et ceux de Droit lors de 3 manifestations au cours de l'année: les Journées Porte Ouvertes de l'Université, la Semaine de l'Economie et de la Gestion et la Conférence des métiers.

- Concernant la présentation du bilan mi-parcours des activités professionnelles et universitaires par l'alternant auprès des RH de la banque, de son tuteur, des responsables pédagogiques du CFPB et de l'Université, elle a lieu généralement en janvier-février (rarement en mars) selon les disponibilités des RH.