

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. 2016, Université de Caen Normandie - UNICAEN. hceres-02039234

HAL Id: hceres-02039234

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039234>

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 Conseiller gestionnaire de clientèle

- Université de Caen Basse-Normandie - UCBN

HCERES

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

Formations

Pour le HCERES,¹

Michel Cosnard, 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 2015-2016

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Economie - Gestion

Établissement déposant : Université de Caen Basse-Normandie - UCBN

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Ouverte en 2007, la licence professionnelle *Assurance, banque, finance* spécialité *Conseiller gestionnaire de clientèle* s'inscrit à la fois dans l'offre de formation de l'établissement et dans le contexte économique et social régional et national.

Le métier cible est celui de chargé de clientèle sur le marché de particuliers, mais de manière plus élargie les métiers de conseillers financiers, ou encore ceux liés à la gestion de patrimoine.

Le cursus a pour objectif de développer les compétences dans les domaines technico-commerciaux de la banque de détails ou de cabinets de gestion de patrimoine.

Les connaissances et compétences visées touchent le domaine juridique et fiscal, le domaine technique de la banque et de l'assurance, le domaine commercial et comportemental.

La formation qui se déroule exclusivement en alternance permet aux étudiants d'être immédiatement opérationnels dès l'obtention de leur diplôme. La licence est également ouverte à la démarche de validation des acquis de l'expérience.

Les cours se déroulent sur deux sites : l'institut universitaire professionnalisé (IUP) Banque-Finance de Caen, et l'institut universitaire de technologie (IUT) de Cherbourg.

Synthèse de l'évaluation

La licence professionnelle (LP) *Assurance, banque, finance (ABF)*, spécialité *Conseiller gestionnaire de clientèle (CGC)* propose une formation en alternance, ouverte sur les métiers de la banque de détail, plus particulièrement sur la clientèle du marché des particuliers. La structure de la formation est en adéquation avec les métiers visés. Les enseignements couvrent les trois grands domaines technico-commerciaux : juridique et fiscalité, produits et services de la banque assurance, techniques de vente.

Cette formation a développé des liens forts avec le secteur économique de référence : maquette pédagogique élaborée avec le centre de formation de la profession bancaire (CFPB), partenariat avec de grandes enseignes bancaires, forte implication de professionnels dans les enseignements (assurant 50 % du volume des enseignements). L'équipe pédagogique comprend des enseignants-chercheurs en économie et droit, rattachés aux équipes de recherche du centre de recherche en économie et management (CREM, unité mixte de recherche (UMR) CNRS 6211), du laboratoire Normandie, innovation, marché, entreprise consommation (NIMEC, équipe d'accueil (EA) 969) et du centre de recherche en Droit privé (CRDP, EA 967). L'équipe pédagogique ne comprend aucun enseignant-chercheur (EC) en gestion, ce qui constitue un manque pour l'ancrage de la licence dans son champ des sciences de gestion.

Le fonctionnement du conseil de perfectionnement et l'évaluation des enseignements par les étudiants contribuent à améliorer l'adéquation de la formation aux métiers visés au gré de leurs évolutions. Des expérimentations de pédagogie innovantes en lien avec les usages du numérique sont mises en œuvre.

La LP est attractive avec un taux de sélection de l'ordre de 30 %. Les cours de mise à niveau permettent l'accueil d'étudiants issus de différents cursus : DUT, BTS et étudiants en lettres ou langues. Ces éléments favorisent un taux de réussite élevé, supérieur à 90 %, et un taux d'insertion professionnelle à six mois de 90 %.

La LP *Conseiller gestionnaire de clientèle* présente plusieurs points forts :

- Une forte attractivité depuis sa création en 2007, avec une forte implication du monde professionnel dans le diplôme.
- Un taux d’insertion élevé, de respectivement près de 80 % et 90 % trois mois et six mois après l’obtention du diplôme.
- La procédure de qualification Qualicert, gage de qualité, et un classement SMBG, facteur de visibilité.

Cependant, la LP présente quelques points faibles :

- Un rattachement au domaine des sciences de gestion insuffisamment établi : aucun EC en sciences de gestion n’intervient dans la formation,
- Un volume d’enseignement d’anglais insuffisant au regard de l’importance de l’anglais dans le secteur bancaire, y compris pour les gestionnaires de clientèle.

Recommandations et conclusion :

Le comité d’évaluation préconise de veiller à l’ancrage de la formation en sciences de gestion (via l’intervention d’EC en gestion dans la formation). Il recommande également de développer les enseignements de mise à niveau (par exemple, par le e-learning) et de renforcer les compétences en anglais (par exemple, via l’augmentation du nombre d’heures de cours en anglais, d’enseignements et soutenance de projet en langue anglaise, ou l’incitation des étudiants à passer une certification reconnue en anglais).

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La licence professionnelle CGC ouverte en 2007 propose une formation ouverte sur les métiers de la banque de détail, plus particulièrement sur la clientèle du marché des particuliers. Les cours se déroulent sur deux sites : IUP de Caen, IUT de Cherbourg.</p> <p>Les trois grands domaines technico-commerciaux (juridique et fiscal, techniques des produits et services de la banque assurance, commercial et comportemental) sont bien couverts en termes de pédagogie.</p> <p>Des cours de mise à niveau sont mis en place pour homogénéiser les prérequis sur trois matières : le droit, l’économie, la gestion.</p> <p>La licence CGC bénéficie d’une bonne notoriété. Elle figure parmi les meilleures licences professionnelles du secteur avec une intégration dans le classement SMBG.</p> <p>L’élaboration du programme avec le CFPB (centre de formation de la profession bancaire), la forte implication de professionnels dans les enseignements (près de 50 %), et la formation enseignée uniquement en alternance, contribuent à la professionnalisation du diplôme.</p> <p>L’étude des débouchés de la licence (plus de 50 % des diplômés en contrat à durée indéterminée dans les métiers visés) et la rapidité d’insertion (80 % des diplômés en emploi dans les trois mois qui suivent la fin de leur formation) témoignent de l’adéquation de la formation aux besoins du secteur bancaire.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>La formation relève du domaine de la gestion, mais une part significative des enseignements relève du droit.</p> <p>Les enseignants universitaires intervenant dans la formation sont rattachés à des équipes de recherche en économie, gestion et droit : CREM, UMR CNRS 6211 ; NIMÉC, EA 969 et CRDP, EA 967. Les liens avec la recherche se font essentiellement à travers les enseignements dispensés et l’encadrement du projet tuteuré par des EC.</p> <p>Le monde professionnel est fortement impliqué dans le diplôme à plusieurs titres : participation du CFPB à l’élaboration du programme, part significative (près de 60 %) des enseignements assurés par des professionnels, participation de professionnels aux jurys et conseil de perfectionnement, accueil des étudiants en alternance dans les grandes banques.</p>

<p>Equipe pédagogique</p>	<p>Deux Maîtres de Conférences en économie et en droit, en poste sur chacun des deux sites de Cherbourg et de Caen, assurent la responsabilité de la LP. Pour chaque site, la moitié des enseignements est assuré par des EC ou assimilés, l'autre moitié par des intervenants professionnels (directeur d'agence bancaire, responsable marché entreprise, animateur produits). Il y a homogénéité de la formation sur les deux sites. L'équipe pédagogique se réunit tous les deux mois. Le conseil de perfectionnement, comprenant des universitaires et des professionnels, se déroule une fois par an. Enfin, les représentants des enseignants, des étudiants, et de la profession, siègent dans un conseil où sont débattues notamment les orientations stratégiques de la LP. Ce conseil se tient en règle générale trois fois par an. Le dossier ne donne pas de précisions sur le nombre de participants à ces différents conseils.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>Les effectifs sont de 21 inscrits en moyenne par groupe sur la période considérée. Le groupe ouvert sur Cherbourg en 2014 se justifiait, car dès la première année de lancement, 18 postes étaient présentés aux candidats à l'alternance. Le taux de sélection est de l'ordre de 30 %, soit trois candidatures pour une inscription en contrat d'alternance. Ce taux de sélectivité est légèrement en dessous de la moyenne nationale, de l'ordre de quatre candidats pour un poste sur ce type de cursus. Le taux de réussite est très élevé, supérieur à 90 %. Le taux d'insertion à six mois est proche de 90 %. La durée de recherche d'un premier emploi est de moins de trois mois. Le taux de poursuite d'études est faible, à peine 10 % des effectifs. La LP répond pleinement à sa vocation : favoriser l'insertion professionnelle.</p>

<p>Place de la recherche</p>	<p>Les enseignants universitaires intervenant dans la formation sont rattachés à des équipes de recherche relevant de l'économie, de la gestion et du droit : CREM, UMR CNRS 6211) ; NIMEC ; CRDP, EA 967). Un Maître de Conférence (MCF) en économie assure la responsabilité de la LP pour le site de Cherbourg, un MCF en droit privé pour le site de Caen. De fait, l'équipe pédagogique ne comprend aucun EC en gestion, ce qui constitue un manque pour l'ancrage de la licence dans son champ. Les étudiants de la licence CGC sont encadrés par un EC, dans le cadre de leur projet tuteuré.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La place de la professionnalisation est clairement affichée. En effet plus de la moitié des enseignements, hors projet tuteuré, est réalisé par des professionnels assumant des fonctions de directeur d'agence bancaire, de responsable marché entreprise, d'animateur produits. Un conseil de perfectionnement composé de tous les universitaires et professionnels intervenant dans la formation se déroule une fois par an, et un conseil (université, représentants de la profession, étudiants) se réunit trois fois par an. La formation se fait exclusivement en contrats d'alternance dans de grandes enseignes bancaires, avec 32 semaines passées en entreprise.</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>Le rythme d'alternance est de 15 jours/15 jours, avec 32 semaines au total en entreprise, ce qui permet une mise en pratique des compétences et le développement des connaissances techniques. Le projet tuteuré est un projet collectif, réalisé par des groupes de trois ou quatre étudiants, afin de favoriser le travail collaboratif. Le projet tuteuré prend une place importante dans la formation puisqu'il représente 140 heures. Le projet tuteuré permet aux étudiants de problématiser et d'analyser un sujet en lien avec le métier visé. Le responsable de programme définit en début d'année universitaire les thèmes de projet, par exemple : la banque et les majeurs protégés, le couple et l'emprunt, l'avenir des agences bancaires, les nouveaux moyens de paiement. Ce projet est encadré par un EC. L'évaluation du projet tient compte de la qualité du rapport écrit et de la soutenance orale. Le projet tuteuré représente 12 crédits européens.</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>Les deux groupes sont constitués d'alternants dont les entreprises ont exprimé des besoins de recrutement sur le territoire national sur les métiers auxquels prépare la licence ABF. L'alternance constitue un frein pour accueillir des étudiants étrangers, eu égard aux contraintes qu'imposent le code du travail. Des modules en français abordent l'économie monétaire et financière sous l'angle international. Le nombre d'heures total dévolu à l'anglais est de 19,5 heures.</p>

<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Après sélection sur dossier, le service des relations entreprises de l'institut d'administration des entreprises (IAE) de Caen et le centre de formation par l'apprentissage (CFA) Banques transmettent la liste des candidats retenus aux établissements financiers. Ces derniers suivent leurs procédures habituelles de recrutement (entretien, etc.) pour conclure (ou non) un contrat d'alternance.</p> <p>Le nombre de candidatures a fortement progressé sur la période 2011-2013 ; ce nombre est stable depuis l'ouverture d'un second groupe en 2013. Le ratio était de cinq candidats pour un poste en 2011, et de trois candidats pour un poste en 2014. Les origines de diplômes sont assez diversifiées (BTS et DUT), même si on peut regretter qu'il n'y ait pas plus de candidatures d'étudiants en fin de seconde année de licence (L2).</p> <p>Le brassage de ces origines a amené à la mise en place de cours de mise à niveau à hauteur de 26 heures afin d'homogénéiser au mieux les prérequis en droit, économie ou gestion à l'entrée du cursus.</p> <p>Cette remise à niveau - rapide - favorise l'accès à la licence pour des étudiants qui viennent de formations éloignées du domaine bancaire (lettres, langues).</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>Les enseignements s'effectuent en présentiel.</p> <p>Un groupe de travail a été constitué au sein de l'IAE de Caen sur la pédagogie innovante. La licence expérimente des formes de pédagogie innovante : enseignements faisant appel à la pédagogie inversée, pédagogie débat pour stimuler la prise de parole en public et les capacités d'analyse, ou encore enseignements organisés autour de simulations de cas réels.</p> <p>L'enseignement de la langue anglaise est obligatoire, mais sans obligation pour les étudiants de passer le TOEIC.</p> <p>Le numérique prend une place croissante dans la licence, avec l'utilisation de la plateforme Moodle, pour la mise en ligne des syllabus, de résumés de cours, de documents d'application ou d'approfondissement, et de cas pratiques. Aucune information n'est donnée sur l'usage de logiciels propres aux métiers de la banque.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Pour l'obtention du diplôme, la licence donne lieu à une session d'examens au 1^{er} semestre, et une session au 2nd semestre.</p> <p>Il n'y a pas a priori de session de rattrapage.</p> <p>L'évaluation se fait par contrôles continus et terminaux. Les principes de compensation des unités d'enseignement et compensation des matières formant chaque unité, sont appliqués pour la délivrance des diplômes. Les règles de délivrance des crédits européens sont soumises à validation chaque année auprès du conseil des études et de la vie universitaire (CEVU).</p> <p>Le jury respecte une parité entre enseignants universitaires et enseignants professionnels.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Un livret formalise le suivi de l'acquisition des compétences. L'étudiant est amené à réfléchir sur ses acquis et faiblesses, et les moyens à mettre en œuvre. Ces analyses donnent lieu à des échanges entre l'alternant et le tuteur en entreprise ou/et son tuteur universitaire. Pour faire le point sur l'évolution des compétences, trois rencontres par an au minimum sont organisées entre les parties prenantes : alternant, tuteur entreprise, tuteur universitaire.</p> <p>La fiche Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) est incomplète, notamment les codes du répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) n'y sont pas mentionnés. L'annexe descriptive du diplôme précise les compétences à acquérir et les métiers visés : chargé de clientèle (marché des particuliers), conseiller financier, agent immobilier, collaborateur dans les cabinets de gestion de patrimoine.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>La multiplicité des enquêtes (espace orientation insertion de l'UCBN, enquête sur l'évolution des jeunes via les entreprises, le sondage de l'institut consulaire d'enseignement professionnel (ICEP)) montre une complémentarité des dispositifs avec un fort taux de retour : 100 % pour 2012/2013, 84 % pour l'enquête locale en 2013. Cependant, la multiplicité des dispositifs peut générer à terme un phénomène de lassitude.</p> <p>Il serait intéressant de disposer de l'enquête menée par le CFA du CFPB.</p> <p>Les taux d'insertion sont élevés : 80 % à trois mois, et 90 % à six mois. Avec 50 % de contrats à durée indéterminée (CDI), une marge de progrès est possible pour augmenter le taux de CDI.</p> <p>Il y a peu de poursuites d'études (10 %). L'esprit de la LP est respecté pour ce qui est de l'intégration immédiate dans la vie active.</p>

<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Un conseil de perfectionnement, composé de tous les intervenants de la formation (universitaires et professionnels) se réunit une fois par an pour faire une analyse critique du contenu de la formation, et proposer des évolutions pour une meilleure adéquation aux métiers.</p> <p>Un conseil restreint discute des résultats des évaluations par les étudiants des enseignements et de la formation (à chaque fin de semestre). Le responsable de la LP échange avec les étudiants sur ces évaluations.</p> <p>Le dossier ne mentionne aucun exemple d'aménagement du contenu, en réponse aux préconisations du conseil de perfectionnement.</p> <p>Toutes les formations de l'IAE font l'objet d'une procédure de qualification Qualicert.</p> <p>La licence ABF bénéficie donc de ce « label », ce qui oblige logiquement à une certaine rigueur dans son autoévaluation.</p>
---	---

Observations de l'établissement

OBSERVATIONS DE L'UNIVERSITE DE CAEN NORMANDIE SUR LE RAPPORT D'EVALUATION

Licence professionnelle Assurance, banque, finance spécialité Conseiller gestionnaire de clientèle, champ de formation Economie et gestion

Dans son rapport d'évaluation, l'HCERES met en exergue les points faibles suivants :

1 : Aucun enseignant chercheur en gestion intervenant dans la formation.

2 : Un volume d'enseignement en anglais insuffisant.

Ces deux points sont détaillés ci-dessus :

1. Aucun enseignant chercheur en gestion intervenant dans la formation.

Un enseignant chercheur en sciences de gestion (section CNU 06) assure les enseignements suivants : remise à niveau en gestion (13h CM, semestre 1), mathématiques financières (19,50 h CM, semestre 1). Cet enseignant intervient aussi bien dans la licence du site de Caen que dans celle du site de Cherbourg.

Par ailleurs, un maître de conférences relevant de la section 06 vient d'être recruté à l'IAE. Il doit se voir confier le cours de valeurs mobilières et de techniques boursières représentant un volume horaire de 16,5 h CM.

Enfin, Mme Anne Pétron, maître de conférences et responsable pédagogique de la licence du site de Cherbourg relève depuis peu de la section 06. Mme Pétron assure, dans la licence cherbourgeoise, 42,5 h CM d'enseignements (Economie monétaire et financière, 16,50 h CM au semestre 1 ; économie de la banque et de l'assurance, 26h CM au semestre 2).

2. Un volume d'enseignement en anglais insuffisant

Dans l'offre de formation existante mais aussi dans le cadre de l'élaboration de la nouvelle offre de formation qui doit être mise en place pour 2017, la documentation (écrite et audiovisuelle) utilisée dans les cours d'économie de la banque et d'économie monétaire, mais aussi dans le cours de valeurs mobilières et de techniques boursières est partiellement en langue anglaise. L'utilisation de tels documents permet ainsi d'assurer une continuité entre l'enseignement de l'anglais réalisé au semestre 1 et l'usage de cette langue, à l'occasion des enseignements du semestre 1 et du semestre 2.

Par ailleurs, la place de l'anglais dans la maquette sera renforcée à l'occasion de la nouvelle offre de formation devant être mise en place en 2017. A cet égard, pour compléter le cours d'anglais du premier semestre, les étudiants seront invités au second semestre à suivre « Tell me more », une plateforme d'apprentissage des langues en ligne, en accès libre et en autoformation (15h seront attribuées à cet effet, dans la maquette de formation). L'enseignant délivrant les cours de langue anglaise se chargera de préparer les étudiants à utiliser cet outil (3,5 h CM).

Le Président de l'Université
de Caen Normandie,



Pierre DENISE