



HAL
open science

Licence professionnelle Chargé clientèle particuliers

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Chargé clientèle particuliers. 2016, Université d'Angers. hceres-02039342

HAL Id: hceres-02039342

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039342v1>

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 particuliers

- Université d'Angers - UA

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,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 : Droit, économie et gestion

Établissement déposant : Université d'Angers - UA

Établissement cohabilité : /

Créée en 2012, la licence professionnelle (LP) *Assurance, banque, finance spécialité Chargé de clientèle particuliers* (CCP) est portée par l'ESEMAP (École Supérieure d'Économie et de Management des Patrimoines), et le département Banque-Finance-Assurance de la faculté de droit, d'économie et de gestion. Le CFPB (Centre de formation de la profession de la bancaire) et le CFA (Centre de formation des apprentis) Banque ont créé un partenariat avec l'Université d'Angers. L'objectif de la formation est de former en alternance par apprentissage des étudiants au niveau Bac+3 pour travailler dans un établissement bancaire sur un poste de chargé de clientèle destiné à l'accueil et des conseillers clientèle en banque et des agents commerciaux de compagnie d'assurance. Le programme de la LP CCP établi au niveau national par le CFPB est tourné vers une approche métier, les professionnels gérant et développant un portefeuille de particuliers dans le secteur de la bancassurance.

Les effectifs sont de 27 étudiants en 2014. Sur le plan pédagogique, ce sont essentiellement les enseignants-chercheurs (EC) de l'ESEMAP qui sont mobilisés. En 362 heures hors stage et projet tuteuré, les cours comprennent six unités d'enseignements (UE) : l'UE 1 pour l'environnement bancaire, l'UE 2 pour la pratique de l'activité bancaire, l'UE 3 pour les outils bancaires, les autres UE au rapport d'activité, au projet tuteuré et aux travaux d'étude et de recherche (TER). La formation se déroule en alternance en entreprise (banque et compagnie d'assurance) à raison de 15 jours à l'Université et 15 jours en agence.

Synthèse de l'évaluation

La licence professionnelle répond aux besoins des banques et assurances avec des effectifs de promotion en forte hausse, un bon taux de réussite et un taux de placement élevé à la sortie (100 % dans l'enquête à six mois selon le porteur du dossier mais les résultats de l'enquête ne figurent pas en annexe du dossier).

Le cursus est adapté aux objectifs fixés avec le CFPB, qui prend une part importante pour ses adhérents bancaires dans l'organisation de la licence.

Les liens avec les professionnels sont étroits dans un secteur qui doit adapter les compétences des salariés compte tenu des transformations dues à l'informatisation, l'augmentation du nombre d'emplois en plateforme d'appels, l'arrivée des banques en ligne sans guichet et enfin les produits et services liés au conseil patrimonial. Les liens sont bons avec la recherche notamment au travers de la présence forte des enseignants de l'Université d'Angers en lien avec le laboratoire GRANEM-Groupe de Recherche Angevin pour l'Économie et le Management.

L'équipe pédagogique comprend cinq enseignants-chercheurs et deux enseignants du second degré pour seulement trois professionnels extérieurs recensés dans les tableaux d'effectifs, mais 10 à 15 professionnels complémentaires interviennent sous la responsabilité du CFPB selon le déclaratif du porteur de dossier. Pour un total de 362 heures, un grand nombre (269) est assuré par les enseignants de l'Université d'Angers, contre 93 heures pour les professionnels, mais toujours selon le déclaratif, plus de 50 % des volumes seraient en fait assurés par les professionnels. Les cinq EC sont pour quatre d'entre eux en Économie, et un en Sciences de Gestion.

Les effectifs ont progressé de 80 % en trois ans avec 27 étudiants dont 25 en apprentissage. Le nombre de dossiers reçus est de 200 ce qui montre le succès de la licence avec un taux de pression de 7,4. L'Université se pose la question de créer deux groupes mais ne dispose pas des moyens humains pour cela. Le taux de réussite est élevé (93 % des inscrits). 100 % des diplômés en 2015 ont trouvé un emploi mais les résultats sont à relativiser compte tenu de l'absence d'enquête à moyen terme. On dénombre une seule VAE (Validation des acquis de l'expérience) sur les trois années d'ouverture.

Points forts :

La formation bénéficie d'une collaboration étroite avec le CFPB et la formation est en alternance. Le taux de réussite et le taux moyen d'emploi sont satisfaisants. Les effectifs de la licence ont progressé de 80 % en trois ans.

Points faibles :

On manque de précisions concernant les professionnels intervenant dans la formation. Cet élément d'information devrait être accompagné d'une liste exhaustive indiquant les fonctions et entreprises de ces intervenants, ainsi que les thèmes d'intervention. Le recrutement des étudiants compte trop peu de VAE et d'étudiants issus de seconde année de licence (L2). Le conseil de perfectionnement fonctionne peu, le comité de pilotage est plus actif mais limité aux directeurs (Université, CFPB). L'évaluation de la formation par les étudiants est absente. Les enquêtes de placements des étudiants sont faibles.

Recommandations :

Il conviendrait d'établir un état précis des interventions de professionnels. Le conseil de perfectionnement pourrait se réunir deux fois par an et intégrer l'évaluation par les étudiants. Il est recommandé de systématiser les enquêtes sur l'emploi des étudiants à la sortie et à trois et cinq ans côté Université et côté CFPB. Une association de diplômés peut enfin être mise en place pour un meilleur suivi de l'insertion.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La part des cours universitaires et celle des pratiques professionnelles répondent bien à l'objectif de former des chargés de clientèle pour la banque et des agents généraux pour l'assurance. La LP reprend la maquette pédagogique définie au niveau national par le CFPB, qui se charge principalement de l'apprentissage des outils. Les enseignants universitaires apportent quant à eux une dimension plus portée vers l'analyse.</p> <p>Le rythme de l'alternance est de deux semaines en entreprise et deux semaines à l'Université.</p> <p>La présence forte du partenaire professionnel est un gage de bonne adéquation de la formation aux besoins du métier.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>La convention précise les modalités de fonctionnement ; la gestion financière des contrats d'apprentissage est du ressort du CFA Banque et le CFPB reverse tous les ans à l'Université d'Angers une somme pour les prestations fournies. Il existe en France plusieurs LP identiques et fonctionnant avec le même type de partenariat, mais leur nombre n'est pas précisé. Deux autres existeraient dans la Région des Pays de la Loire.</p> <p>Les liens avec les professionnels sont étroits compte tenu du partenariat avec le CFPB ; le rapport à la recherche est bon notamment par la présence forte des enseignants de l'Université d'Angers du laboratoire GRANEM (Groupe de Recherche Angevin pour l'Économie et le Management). Les liens avec le secteur de l'assurance sont plus distendus.</p> <p>Concernant les débouchés, la banque doit remplacer des départs à la retraite, l'environnement est donc porteur pour quelques temps encore. Dix établissements bancaires proposent des contrats d'apprentissage.</p>
<p>Équipe pédagogique</p>	<p>Il y a une majorité d'heures (362) assurée par les enseignants de l'Université d'Angers soit 269 heures contre 93 heures pour les professionnels. Les cinq enseignants-chercheurs qui interviennent sont pour quatre d'entre eux en Économie, et un en Sciences de Gestion. Ils sont appuyés par un enseignant du second degré.</p> <p>Seulement trois professionnels sont référencés dans les tableaux d'effectif de l'université, sur 10 enseignants. En fait, 10 à 15 autres professionnels interviennent via le CFPB mais ne sont pas mentionnés dans la fiche du diplôme et dans le tableau des effectifs. Les professionnels sont issus de la banque et de l'assurance mais ni leur entreprise ni leur fonction ne sont</p>

	<p>précisées. Il conviendrait que le détail soit fourni pour qu'on puisse mieux appréhender l'ensemble du dispositif.</p> <p>L'équipe pédagogique est diversifiée et bien équilibrée si l'on s'en tient au déclaratif du porteur de dossier (mais ce n'est pas confirmé par les tableaux d'effectifs d'intervenants de l'université).</p>
Effectifs et résultats	<p>Les effectifs ont fortement augmenté en 2014 (27 étudiants) par rapport à 2012 (15) et 2013 (18); ils sont issus majoritairement de BTS (60 %), et de DUT (30 %). Les effectifs comptent 25 étudiants en apprentissage en 2014.</p> <p>Le taux de réussite est de 93 % en 2015 et le taux d'emploi de 100 % après six mois suivant l'enquête menée par l'Université. 60 % des diplômés ont trouvé leur emploi dans l'entreprise de leur apprentissage. Les enquêtes réalisées par le CFPB ne sont pas mentionnées.</p> <p>La mise en place d'un deuxième groupe serait possible en termes de besoins de la profession, mais ne l'est pas pour des questions d'insuffisance de potentiel d'enseignants-chercheurs (EC).</p>

Place de la recherche	<p>Des EC de l'équipe pédagogique sont membres de l'ESEMAP et du laboratoire GRANEM, dont un des axes de recherche est dédié à la régulation financière. C'est un point positif.</p> <p>Deux sujets de thèse sur le patrimoine et le crédit sont en lien avec l'enseignement.</p> <p>L'ESEMAP est membre du réseau des Instituts universitaires professionnalisés (IUP) Banque Finance (ADIM BFA) très connu dans la spécialité.</p> <p>Bien que la licence soit à vocation professionnelle, on peut néanmoins dire que les étudiants bénéficient de certains apports en recherche.</p>
Place de la professionnalisation	<p>La professionnalisation est très élevée avec 25 étudiants en apprentissage soit sept étudiants en plus par rapport à l'année précédente. Ceci est dû au succès de la licence et à son co-pilotage avec le CFPB. La part du projet tuteuré avec 19 crédits européens (ECTS) est forte.</p>
Place des projets et stages	<p>140 heures sont consacrées au rapport d'activité de stage et au projet tuteuré.</p> <p>Le dispositif TER (Travaux d'étude et de recherche) impose aux étudiants un travail de recherche documentaire, d'analyse, d'interprétation et de synthèse de documents.</p>
Place de l'international	<p>La place de l'international est faible car les employeurs sont locaux.</p> <p>Aucune précision n'est donnée pour l'enseignement de l'anglais et plus largement de la mondialisation qui touche les professions de la banque et de l'assurance.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Le nombre de dossiers reçus est de 200 ce qui montre l'attractivité de la licence. Selon les suivis de cohorte de l'université, le recrutement porte principalement sur les titulaires d'un BTS (63 % pour la dernière année de suivi), notamment Banque ou MUC (Management des Unités Commerciales), et de DUT (30 %). Si sur les deux premières promotions un étudiant venait de L2, aucun n'apparaît dans le recrutement 2014-2015.</p> <p>On ne dispose pas d'informations sur l'aide à la réussite.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>La formation en alternance est la voie majoritaire, la VAE est quasi-inexistante.</p> <p>Le CFPB organise une grande partie des cours et des contenus.</p> <p>L'e-learning est absent. Le dossier ne donne aucune précision en dehors de l'existence de l'e-BRP, Banque de ressources en ligne du CFPB.</p>
Evaluation des étudiants	<p>L'évaluation comprend 10 examens en février et 10 examens en juin ; elle suit le modèle des compétences définies nationalement par le CFPB avec les principaux établissements bancaires. Le projet tuteuré fait l'objet d'une soutenance. Mais la grille d'évaluation n'est pas fournie.</p>

Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Les compétences et connaissances ciblées sont principalement celles retenues par le CFBP au niveau national. Les enseignements à la charge de l'université reposent sur les connaissances et la capacité à conseiller la clientèle, sans les détailler précisément. L'exemple du calcul financier est le seul mentionné mais d'autres auraient pu être repris comme celle de présenter les produits, d'analyser les besoins, de conseiller en fiscalité. Les apports du CFPB auraient pu être présentés, le dossier d'autoévaluation se limitant à l'enseignement de l'université.</p>
Suivi des diplômés	<p>Seuls les diplômés sortants sont suivis par l'université. Il n'existe pas de statistiques du CFPB. Le salaire moyen de la dernière promotion est supérieur au salaire médian.</p> <p>Une enquête plus précise serait à mettre en place.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Le conseil de perfectionnement se réunit une fois par an en fin d'année après le jury. Le comité de pilotage avec les directeurs semble plus actif. Les deux conseils comprennent le responsable de la licence, un représentant du CFPB et du département de l'université.</p> <p>Globalement les professeurs, les professionnels et les étudiants pourraient être réunis pour faire évoluer la formation.</p> <p>Aucune participation ou évaluation des enseignements par les étudiants n'est précisée.</p> <p>La forte présence du CFPB est un point positif, en même temps une telle situation est porteuse d'interrogations quant à la réelle place de l'université dans le pilotage. Il ne faudrait pas en effet qu'elle soit ravalée au simple rang de sous-traitant pour une délivrance de diplôme ad hoc contingenté aux besoins spécifiques des entreprises contractantes.</p>

Observations de l'établissement

Evaluation des formations

Observations de l'Université d'Angers

L'université d'Angers ne souhaite pas formuler d'observation particulière pour cette évaluation.

Christian ROBLEDO

Président de l'Université d'ANGERS

