



Licence professionnelle Commercialisation de produits et services financiers

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Commercialisation de produits et services financiers. 2016, Université de Bretagne Occidentale - UBO. hceres-02039503

HAL Id: hceres-02039503

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039503>

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 Commercialisation de produits et services financiers

- Université de Bretagne Occidentale - UBO

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, gestion

Établissement déposant : Université de Bretagne Occidentale - UBO

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Commercialisation de produits et services financiers*, ouverte en septembre 2005, est en alternance et portée par l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) de Quimper. En 2013 elle a également été ouverte à l'IUT de Saint-Brieuc.

L'objectif de cette LP est de former des chargés clientèle de particuliers « moyenne gamme » dans le secteur de la banque ou de l'assurance.

Cette formation est organisée autour de l'acquisition de quatre types de compétences : techniques, commerciales, comportementales et managériales.

Cette LP s'inscrit dans le cadre d'un partenariat national avec l'Institut de Formation du Crédit Agricole Mutuel (IFCAM). La présence de cet organisme au sein même de l'IUT favorise la collaboration entre les mondes universitaire et professionnel.

Synthèse de l'évaluation

La LP *Commercialisation des produits et services financiers* est une formation en alternance qui se situe dans un environnement local et national plutôt concurrentiel. D'autres LP formant des chargés de clientèle de particuliers existent en Bretagne : l'une à Brest, portée par l'Institut d'Administration des Entreprises (IAE) de l'Université de Bretagne occidentale (UBO) et le Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB), et l'autre à Rennes portée par l'Unité de formation et de recherche (UFR) de Sciences Economiques et le Centre de formation de la profession bancaire (CFPB). En 2014, 78 % des étudiants étaient sous contrat d'apprentissage et 22 % sous contrat de professionnalisation. Le nombre de formations important procède d'un réel besoin de recrutement dans les métiers visés. Localement le nombre de demandes d'entreprises n'est pas couvert par cette licence.

Les effectifs ont fortement progressé depuis l'ouverture de cette LP pour atteindre 141 étudiants en 2013 (100 en 2010) avec l'ouverture de la formation à l'IUT de Saint-Brieuc, en partenariat avec l'IFCAM Bretagne. 97 étudiants étaient inscrits pour la rentrée 2014 à Quimper. Les étudiants inscrits à Saint-Brieuc en 2013 étaient repris dans les chiffres de Quimper. En 2014 ils ne le sont plus. Par conséquent, pour comparer le nombre d'étudiants entre ces deux années, il faudrait connaître le nombre d'inscrits à Saint-Brieuc en 2014, information qui n'est pas communiquée.

Les effectifs à Quimper devraient se stabiliser entre 100 et 120 étudiants dans les années à venir afin de pouvoir faire face aux embauches prévues suite à des départs massifs en retraite programmés dans les 4 à 5 ans.

Les étudiants recrutés sont majoritairement titulaires de brevets de technicien supérieur (BTS) et de brevets de technicien supérieur agricole (BTSA) de la région Bretagne (2/3 environ). Les autres sont issus de diplômes universitaires de technologie (DUT) et de deuxième année de licence (L2).

20 à 25 places sont réservées chaque année aux contrats de professionnalisation. Cela permet d'intégrer des candidats en formation continue de plus de 26 ans. Cette approche est intéressante, mais ce sont les entreprises qui décident du nombre de collaborateurs à former. En 2014 une quinzaine d'étudiants âgés de 26 à 47 ans ont été inscrits.

Selon l'enquête nationale (avec un taux de répondants de 55 à 68 %), entre 79 et 85 % des diplômés ont trouvé un emploi après l'obtention de leur diplôme. Le taux d'insertion est très satisfaisant. L'enquête à six mois indique pour les trois années étudiées un taux d'insertion compris entre 89 et 95 %.

Grâce aux liens tissés par la formation avec le monde professionnel, les étudiants peuvent mûrir et affiner leurs choix professionnels et acquérir des compétences polyvalentes et favorisant leur adaptabilité professionnelle future. Le

suivi des compétences s’effectue grâce à un livret en ligne que les maîtres d’apprentissage doivent renseigner. Certains maîtres d’apprentissage ne sont cependant pas encore appropriés ce livret

32 professionnels et 12 enseignants interviennent dans cette formation. Les professionnels assurent environ la moitié des enseignements. Il n’y a que 3 enseignants-chercheurs et ils n’assurent que 6 % des cours. Le comité de pilotage est composé de 3 universitaires (dont le Directeur de l’IUT) et de 2 professionnels (dont le Directeur régional de l’IFCAM Bretagne). Il se réunit trois à quatre fois par an. La composition de l’équipe pédagogique et le nombre de réunions prévues sont pertinents.

Le conseil de perfectionnement (15 à 20 personnes) se réunit entre trois et cinq fois par an dans l’établissement. Il est composé du Directeur de l’IUT, d’étudiants, de responsables RH ou formation, de représentants des milieux professionnels, du responsable et du coordinateur pédagogique de l’IFCAM, et des responsables pédagogiques de la formation. Son rôle est de faire le point sur la campagne de recrutement et l’origine des candidats, sur l’évolution de l’offre de formation et des programmes, sur les résultats universitaires, sur l’intégration des diplômés en entreprise, sur les résultats financiers...

Il est intéressant de noter que les étudiants participent aux évolutions de la formation. Une partie des enseignements est évaluée par les étudiants avec des questionnaires administrés directement par les intervenants et en fin de formation, les responsables pédagogiques font le point avec les étudiants sur les enseignements dispensés pendant la session.

Points forts :

- Cette LP est en parfaite adéquation avec la demande des entreprises.
- Les effectifs à Quimper ont fortement progressé de 2010 à 2013 et l’insertion professionnelle est correcte.
- Les professionnels sont parfaitement intégrés dans la formation.
- Les nombreux intervenants sont associés aux décisions à tous les niveaux.

Points faibles :

- La place des enseignants-chercheurs est trop faible.
- L’appropriation du livret d’acquisition des compétences en ligne est insuffisante.

Recommandations :

Une aide à la prise de recul des étudiants avec l’implication plus importante d’enseignants-chercheurs serait un plus pour faciliter la transition des étudiants vers des postes à forte responsabilité.

Il conviendrait de ne pas trop rester dans « le technique » et à offrir aux étudiants les moyens de développer davantage leurs capacités d’analyse et de synthèse.

La place du numérique dans les enseignements est à développer dans les années à venir.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>Le contenu de cette formation correspond parfaitement aux attentes du secteur de la banque et de l’assurance. Les programmes sont établis en concertation avec les professionnels du secteur.</p> <p>Le principal débouché est le métier de chargé clientèle de particuliers « moyenne gamme » dans le secteur de la banque ou de l’assurance.</p> <p>Les principales compétences attendues sont définies en concertation avec des associations professionnelles et des organismes de formation professionnelle.</p>
---	---

	<p>Par ailleurs, les étudiants, sur la base du volontariat, peuvent s'inscrire aux certifications informatique et Internet (C2i) et linguistiques (Test of English for international communication : TOEIC).</p> <p>Aucune indication n'est cependant fournie quant à la validation professionnelle au cours de la période d'alternance.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>La licence de Quimper est complémentaire des autres licences bretonnes qui travaillent en partenariat avec d'autres établissements ou enseignes du secteur d'activité.</p> <p>A Brest, elle est portée par l'IAE de Bretagne occidentale et le Centre de Formation de la Profession Bancaire (CFPB).</p> <p>A Rennes, elle est portée par l'UFR de Sciences Economiques et le CFPB.</p> <p>Au niveau national cette formation est proposée par de très nombreuses universités, mais cette présence régionale ne pose pas de problème tant la demande régionale de la profession est forte. Localement en 2014, 30 demandes d'entreprises n'ont pas pu être satisfaites. Les partenaires souhaitent de plus en plus de salariés avec un diplôme de niveau licence.</p> <p>Cette LP s'inscrit dans le cadre d'un partenariat national avec la Direction de l'IFCAM qui a signé des conventions avec des établissements universitaires pour développer ce type de formation. Ce diplôme possède une véritable dimension nationale.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>L'organisation est de qualité : un comité de pilotage de trois universitaires (dont le Directeur de l'IUT) et de deux professionnels (dont le Directeur régional de l'IFCAM Bretagne) se réunit trois à quatre fois par an.</p> <p>Le rôle de chaque membre est clairement défini.</p> <p>Les deux responsables pédagogiques organisent et coordonnent la formation.</p> <p>Le Directeur de l'IFCAM Bretagne gère les relations avec les services Ressources humaines des partenaires.</p> <p>Le coordinateur pédagogique, salarié de DIFCAM, accompagne le groupe d'alternants et anime les relations entre l'université et le maître d'apprentissage.</p> <p>L'intervenant professionnel assure, en lien avec le coordinateur pédagogique, la validation du thème et le suivi méthodologique des projets tuteurés. Il participe aux soutenances. Il enseigne également le module « marché des professionnels » auprès des étudiants.</p> <p>L'équipe se réunit trois fois par an lors de conseils de perfectionnement. Ceux-ci permettent d'ajuster la pédagogie aux besoins des étudiants.</p> <p>L'équipe est impliquée dans le pilotage de la formation et dans le suivi des étudiants.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>Cette formation, en alternance, comptait à la rentrée de 2014 cinq groupes pour un effectif de 97 étudiants et un groupe à l'IUT de Saint-Brieuc. En 2013 un groupe a été délocalisé sur Saint-Brieuc et depuis la rentrée de 2014 la formation assurée par l'IUT de Saint-Brieuc est autonome.</p> <p>Les effectifs ont fortement progressé depuis l'ouverture de cette LP entre 2010 et 2013. Il manque toutefois des informations concernant la rentrée de 2014 et les effectifs de l'IUT de Saint-Brieuc. Il est indiqué que les effectifs doivent se stabiliser entre 100 et 120 étudiants dans les années à venir afin de pouvoir faire face aux embauches prévues suite à des départs massifs en retraite programmés dans les quatre à cinq ans.</p> <p>L'enquête nationale, dont le taux de répondants est satisfaisant (55 à 68 %), indique un taux correct d'insertion professionnelle (79 à 85 %).</p> <p>L'enquête interne confirme ces très bons chiffres : entre 89 et 95 % des diplômés ont trouvé un emploi.</p> <p>Les étudiants proviennent essentiellement de BTS et BTSA de la région Bretagne (2/3 environ). Les autres sont issus de DUT et de L2.</p> <p>Cette licence attire de nombreux candidats. Mais seules 25 à 33 % des candidatures sont retenues.</p> <p>La licence remplit son objectif dans la mesure où peu d'étudiants (10 %) poursuivent leurs études au terme de leur formation. Les étudiants s'insèrent bien dans les entreprises du secteur.</p>

Place de la recherche	La LP a une visée professionnelle, mais la présence d'enseignants-chercheurs dans la formation des étudiants pourrait être renforcée.
Place de la professionnalisation	<p>Cette formation est proposée en alternance.</p> <p>De par le partenariat avec l'IFCAM les liens avec le monde professionnel sont importants.</p> <p>La participation des professionnels aux différents comités de pilotage ou de perfectionnement de la LP permet aux étudiants d'avoir une formation en accord avec les problématiques, les attentes et les évolutions du secteur.</p> <p>L'intervention de nombreux professionnels apporte une véritable plus-value aux cours.</p> <p>La certification professionnelle de l'Autorité des Marchés Financiers (essentielle pour exercer dans le secteur banque-assurance) est obtenue par la majorité des étudiants à l'issue de leur formation.</p>
Place des projets et stages	<p>Les alternants sont 35 semaines en entreprise et 17 semaines à l'IUT. En entreprise, le suivi est assuré par le maître d'apprentissage qui remplit un carnet de liaison électronique portant sur l'évolution de l'apprenti en entreprise.</p> <p>Un livre de l'apprenant encadre les échanges et le suivi de l'alternant. Un bilan de compétences est par ailleurs effectué.</p> <p>Chaque étudiant se voit attribuer un responsable référent en début d'année (coordinateur ou responsable pédagogique). Ce responsable rencontre, à l'IUT, le maître d'apprentissage et l'étudiant en début d'année universitaire puis une rencontre est organisée en entreprise à mi-parcours pour faire le point sur l'intégration de l'alternant, les difficultés rencontrées et pour arrêter le thème de projet tuteuré. Si nécessaire, d'autres réunions entre le maître d'apprentissage, le référent universitaire et l'étudiant peuvent être organisées.</p> <p>Les étudiants doivent réaliser, en entreprise, un projet tuteuré portant sur une action réelle. Le thème du projet est validé par le maître d'apprentissage et le responsable référent. Le projet tuteuré fait l'objet d'un rapport écrit et d'une soutenance orale effectuée devant un jury de deux personnes (l'enseignant référent et un professionnel). Le maître d'apprentissage est également invité à assister à la soutenance. Le projet tuteuré et le bilan personnel représentent 150 heures et 8 crédits européens.</p>
Place de l'international	Il n'y a pas, dans cette formation, d'ouverture à l'international et de partenariat en la matière. Les cours sont dispensés en français, à l'exception d'un cours de langue vivante (anglais), qui est la matière qui a le plus gros volume horaire de la formation (23 heures). Les étudiants ont par ailleurs la possibilité de s'inscrire le soir à des cours de chinois, de japonais ou d'italien. Les étudiants sont également encouragés à passer la certification TOEIC.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>L'université reçoit chaque année entre 300 et 400 dossiers. Une double sélection est opérée, d'abord par l'Université et ensuite par l'entreprise. Seuls 25 à 33 % des candidats sont retenus.</p> <p>La sélection (sur critères universitaires et professionnels) permet de recruter des étudiants motivés et aptes à valider leur formation (comme en atteste le taux de réussite supérieur à 90 %).</p> <p>La licence propose 100 à 120 places (5 groupes de 20 à 24 à Quimper).</p> <p>L'enseignement dispensé est très souvent nouveau pour les étudiants. Les intervenants doivent reprendre systématiquement les fondamentaux de leur matière du fait de la diversité de niveau des étudiants de cette formation.</p> <p>En formation initiale, cette licence présente un caractère assez transversal qui l'amène à accueillir des étudiants de différentes origines disciplinaires. Elle intègre des titulaires de DUT de l'établissement et d'autres IUT puisque son recrutement est régional. Elle intègre aussi de nombreux titulaires de BTS ainsi que des étudiants issus de L2.</p> <p>La formation continue est ouverte aux salariés et aux demandeurs d'emplois.</p>

	<p>En validation des acquis de l'expérience (VAE), les modalités sont celles prévues à l'UBO, c'est-à-dire l'examen d'un dossier mettant en évidence les compétences acquises par l'expérience et un entretien devant un jury. En fonction de l'expérience de chaque candidat et selon la décision du jury, il est mis en place un parcours individualisé lui permettant de suivre les modules nécessaires à l'obtention du diplôme.</p> <p>Les dispositifs d'aide à la réussite répondent parfaitement à la diversité des étudiants.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>La place du numérique est à développer dans cette formation. Une plateforme numérique de type « moodle » existe. Peu d'intervenants utilisent les outils numériques d'enseignement. Certains offrent la possibilité de partager des ressources en ligne mais également de réaliser des autoévaluations en ligne via la plateforme informatique.</p> <p>Les salariés et demandeurs d'emploi en situation de VAE (un à deux par an) sont pris en charge par le service formation continue de l'IUT et sont accompagnés dans la réalisation de leur dossier par un enseignant de la formation.</p> <p>La prise en charge par la cellule Handicap de l'Université permet d'accueillir chaque année, dans de bonnes conditions, des étudiants en situation de handicap.</p> <p>Ils bénéficient notamment d'aménagements spécifiques et de temps d'examen supplémentaires.</p> <p>Des sportifs de haut niveau peuvent également être accueillis dans de bonnes conditions.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Les unités d'enseignement (UE) sont évaluées sous la forme d'un contrôle continu à la fin de chaque période universitaire avant le retour des étudiants en entreprises.</p> <p>L'évaluation écrite est souvent complétée par des évaluations orales pendant la session.</p> <p>Ce mode d'évaluation permet aux alternants de mesurer leur progression et d'appréhender leurs forces et leurs faiblesses tout au long de la formation.</p> <p>Le redoublement peut être proposé aux étudiants par le jury, mais dans les faits, il est quasiment impossible car les étudiants ne trouveraient pas d'entreprise d'accueil.</p> <p>Tous les membres du jury sont des professionnels et des enseignants qui interviennent dans cette formation.</p> <p>Le jury est composé des membres du comité de pilotage de la LP.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Le suivi de l'acquisition des compétences de l'étudiant est effectué à travers un livret d'apprentissage en ligne élaboré par le partenaire (le centre de formation par l'apprentissage DIFCAM) de la LP. Ce livret est régulièrement complété par l'étudiant (autoévaluation, périodes entreprise), par le maître d'apprentissage (évaluation de l'apprenant en entreprise), par le responsable des projets tuteurés (compte-rendu des visites en entreprises et thème du projet) et par les responsables pédagogiques (emploi du temps de l'apprenant, matières évaluées...). Les pistes de progrès sont indiquées et permettent à l'étudiant de se situer par rapport aux attentes de la formation et de s'adapter en conséquence.</p> <p>Il est indiqué que 20 % des maîtres d'apprentissage ne remplissent pas le livret en ligne, ce qui interroge sur le suivi des étudiants concernés.</p> <p>Une fiche « supplément au diplôme » est présente mais n'apporte rien de plus que la fiche Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) très détaillée.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Les diplômés sont suivis annuellement par l'Observatoire de l'UBO (Cap'avenir) mais également par l'IUT et par l'IFCAM Bretagne. L'enquête de Cap'avenir n'intervient que deux ans après l'obtention du diplôme, mais l'enquête interne de l'IUT est réalisée dans les trois mois. Il est indiqué que ces enquêtes apportent des informations intéressantes sur le devenir des étudiants, mais l'analyse de ces données manque au dossier.</p>

<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Le conseil de perfectionnement composé de 15 à 20 membres se réunit entre trois et cinq fois par an dans l'établissement. Il est composé d'étudiants, de responsables ressources humaines et/ou formation des organismes partenaires, de représentants syndicaux, du responsable national IFCAM, du Directeur Régional IFCAM, du coordinateur pédagogique IFCAM ainsi que du Directeur de l'IUT et des responsables pédagogiques de la formation. Son rôle est de faire le point sur la campagne de recrutement et l'origine des candidats, sur l'évolution de l'offre de formation et des programmes, sur les résultats universitaires, sur l'intégration des diplômés en entreprise, sur les résultats financiers... Mais on ne dispose pas de compte-rendu pour juger de la réalité de ces réunions et de la présence de ses membres.</p> <p>Les enseignements sont évalués par les étudiants à l'aide de questionnaires gérés directement par les intervenants. Par ailleurs, en fin de session IUT, les responsables pédagogiques font le point avec les étudiants sur les enseignements dispensés pendant la session. Cela permet d'ajuster les programmes de certains enseignements. Ces échanges évitent, entre autres, les doublons qui peuvent se produire entre enseignements.</p>
---	--

Observations de l'établissement

Brest, le 18 juillet 2016,

Le Vice-Président formation tout au long de la vie en charge de la Commission de la Formation et de la Vie Universitaire

Au Haut Conseil de l'Evaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur

Direction des Etudes et de la Vie Etudiante

AM/KB/2016/n°

Affaire suivie par
Kristen Bosser

Téléphone
02.98.01.60.19

Fax
02.98.01.60.01

Mél.
directrice.deve@univ-brest.fr

Objet : Retour sur les rapports d'évaluation de l'offre de formation « 2012-2016 »

L'université de Bretagne Occidentale remercie le HCERES et l'ensemble des évaluateurs pour le travail qu'ils ont réalisé. Les remarques et recommandations seront d'une aide précieuse dans le cadre de la mise en œuvre de la future offre de formation de notre établissement.

L'évaluation de cette formation n'appelle pas de commentaire.

Je vous prie d'agréer l'expression de ma considération la plus distinguée.

Pour le Président et par délégation,

Le Vice-Président formation tout au long de la vie en charge de la CFVU,



Abdeslam MAMOUNE

Au :

Haut Conseil de l'Evaluation de la Recherche et de l'Enseignement Supérieur

**2 rue Albert Einstein
75013 PARIS**