



**HAL**  
open science

## Licence professionnelle Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers. 2016, Université de Bretagne Occidentale - UBO. hceres-02039513

**HAL Id: hceres-02039513**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039513v1>**

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 sur le marché des particuliers

- Université de Bretagne Occidentale - UBO

# 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(s) de formation : Droit, économie, gestion

Établissement déposant : Université de Bretagne Occidentale - UBO

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Conseiller gestionnaire de la clientèle sur le marché des particuliers* a pour objectif de former des conseillers gestionnaires polyvalents et évolutifs, dans les domaines de la banque et de l'assurance. La polyvalence vise à répondre à la diversité des opérations dans ces domaines. Le caractère évolutif signifie que les futurs diplômés seront aptes, à terme, à exercer des responsabilités d'encadrement. Le diplômé doit être capable de commercialiser des produits et des services financiers (dans les agences bancaires ou d'assurance) et gérer et développer un portefeuille de clients dans le secteur de la bancassurance.

La formation se déroule en alternance à l'Institut d'administration des entreprises (IAE) de l'Université de Bretagne Occidentale (UBO) sur le site de Brest. Elle se déroule dans le cadre d'un partenariat entre cet établissement et le Centre de formation des apprentis de l'Association interbancaire de la formation par alternance de Bretagne (AIFAB- CFA).

La formation est ouverte en alternance, accueille du public en apprentissage, en contrat de professionnalisation et en formation continue. Il s'agit de permettre aux étudiants d'acquérir les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à l'exercice du métier de conseiller gestionnaire de clientèle.

La licence professionnelle est ouverte aux titulaires des bac +2 suivants : diplôme universitaire de technologie *Techniques de commercialisation* (DUT TC), DUT *Gestion administrative et commerciale des organisations* (GACO), DUT *Gestion des entreprises et des administrations* (GEA), brevet de technicien supérieur (BTS) *Banque et assurances*, BTS *Management des unités commerciales* (MUC), BTS *Négociation et relation client* (NRC) ou deuxième année de licence (L2) *Administration économique et sociale* (AES), L2 *Economie et gestion* et autres diplômes.

## Synthèse de l'évaluation

La licence professionnelle *Conseiller gestionnaire des clientèles sur le marché des particuliers* propose des enseignements pratiques, avec pour objectif de former des professionnels du domaine de la banque et de l'assurance. L'enseignement est divisé en cinq unités d'enseignement (UE) :

- UE 1 : Environnement bancaire,
- UE 2 : Pratique de l'activité bancaire,
- UE 3 : Outils bancaires,
- UE 4 : Projet tuteuré,
- UE 5 : Stage.

L'UE 1 est assuré par des intervenants de l'UBO. L'UE 2, qui porte sur des enseignements techniques professionnels, est confiée au Centre de formation de la profession bancaire (CFPB). Les UE 3 et 4 font intervenir des universitaires et des professionnels du CFPB.

L'adéquation du cursus aux objectifs définis par cette formation n'est toutefois pas évidente. La présentation de l'organisation des enseignements est confuse. Le dossier présente des enseignements qui ne correspondent pas au découpage dans le tableau des unités d'enseignement (UE). De même, on constate des incohérences entre ce dernier et la fiche du répertoire national des certifications professionnelles RNCP.

La formation se trouve en concurrence avec des formations identiques au niveau régional. On relève l'existence de formations identiques en région Bretagne, l'une délivrée par le même établissement et localisée à l'IUT de Quimper, l'autre est délivrée par l'Université de Rennes 1.

L'équipe pédagogique regroupe des enseignants de la composante de l'UBO et des professionnels du CFPB. Ces derniers assurent 52 % des enseignements, normalement dans les domaines de la banque et de l'assurance. Cependant, le

dossier ne donne aucune information sur la qualité de ces intervenants. D'autre part, on ne dispose pas d'informations sur la qualité des enseignants ou enseignants-chercheurs sauf le responsable de la licence, qui est maître de conférences en Sciences de gestion. La liste des enseignants n'est pas jointe au dossier, ce qui empêche de se prononcer sur leurs activités de recherche et leur utilisation dans le cadre de cette formation. Mais, s'agissant d'une licence professionnelle, le lien avec la recherche n'a que peu d'importance.

Le nombre d'inscrits pédagogiques a connu une fluctuation importante entre 2010 et 2015. Les effectifs varient en effet de 44 étudiants à 18 étudiants. La majorité des inscrits proviennent des classes de BTS et accessoirement de DUT, ce qui laisse penser que cette formation est destinée essentiellement aux titulaires d'un BTS, c'est-à-dire à des diplômés qui pourront accéder directement au marché du travail. De ce fait, elle est tributaire des diplômés de BTS qui choisissent de s'orienter vers cette formation. Le taux d'insertion des diplômés est indiqué comme étant supérieur à 80 %, six mois après l'obtention du diplôme, mais la source de ces données est absente.

La professionnalisation étant l'objectif central de la licence, la formation se fait en lien avec le CFPB sous forme d'alternance. Le choix de la mise en place de l'alternance répond aux besoins des entreprises bancaires qui cherchent à remplacer progressivement les départs à la retraite par des jeunes diplômés bien formés. Cet aspect est renforcé par l'existence de stages qui permettent la mise en pratique des connaissances acquises. Des tuteurs, dans les établissements d'accueil, complètent par leur encadrement l'acquisition des compétences recherchées.

La présence des étudiants en entreprise est importante. Du fait de l'alternance, les stagiaires doivent rédiger un projet tuteuré composé d'une partie du mémoire autour d'une mission qu'ils ont accomplie. Par ailleurs, l'alternance et les missions réalisées se déroulent sous la supervision d'un tuteur pédagogique et d'un tuteur en entreprise. La formation se déroulant en alternance, la dimension internationale ne peut être envisagée. On notera en outre la faiblesse, en termes de volume horaire, de l'enseignement consacré à la langue anglaise (7 heures de cours magistraux (CM) et 14 heures de travaux dirigés (TD)).

Le recrutement des candidats se fait avec les responsables du CFPB. Ces derniers ont le dernier mot pour le recrutement des étudiants. Le responsable de la formation se contente d'établir, sur des critères académiques, la liste des admissibles. Ce procédé peut être intéressant mais aboutit à ne garder que les étudiants qui sont déjà adaptés au monde professionnel (les titulaires d'un BTS accomplissent durant leur scolarité de stages en entreprise). Les possibilités de candidature sont en théorie larges mais les recrutés proviennent essentiellement des sections de BTS. Or la licence professionnelle proposée par l'Université devrait être ouverte à ses propres étudiants. Il pourrait être utile d'ouvrir la formation sur d'autres profils, et particulièrement les étudiants de l'Université (L2 *AES* et L2 *Economie et gestion*).

Les enseignements se déroulent uniquement en présentiel mais leur modalités sont peu explicitées. La majorité des enseignements sont dispensés sous la forme de cours magistraux (CM), très peu sous la forme de travaux dirigés (TD). Le numérique tient une place très marginale dans la formation, avec un enseignement de 17,50 heures de TD, ce qui reste très faible comparé à des formations semblables. Les étudiants ont accès à une salle informatique et à la plateforme de l'Université pour diffuser des supports entre enseignants et étudiants.

L'évaluation des étudiants suit un processus classique et les enseignements sont évalués par le biais de contrôle continu et/ou de contrôle terminal. Elle repose sur des travaux individuels ou de groupes et sur les examens écrits ou oraux. L'obtention du diplôme nécessite une moyenne globale de 10/20 et une réussite à la fois au niveau académique et au niveau professionnel (stages et projets tuteurés), ce qui évite l'admission par des compensations trop fortes entre les deux modules. La répartition des crédits européens n'est pas claire et le mode d'évaluation du stage et du projet tuteuré est absent.

Les professionnels et les académiques collaborent dans le suivi des étudiants tout au long de l'année, ce qui passe par l'utilisation d'un « carnet de liaison » et par la réalisation d'un « bilan intermédiaire » durant le contrat d'apprentissage. Cependant, faute d'information, il reste difficile d'apporter une appréciation sur ce bilan.

Le suivi des diplômés est assuré par le service « Cap Avenir » de l'Université de Bretagne Occidentale. Le recours à cet intermédiaire garantit un minimum de qualité dans la collecte des données. En effet, la consultation du site permet d'obtenir des informations conséquentes sur le devenir des diplômés, mais les enquêtes s'arrêtent aux diplômés de 2011, ce qui constitue une grave lacune dans le dossier. D'autre part, le taux de réponse à ces enquêtes a tendance à diminuer pour s'établir à 68 % des diplômés de 2011. Le dossier d'autoévaluation indique que le taux d'insertion professionnelle à six mois est proche de 95 %, mais la source de cette information est absente.

Le conseil de perfectionnement mis en place se réunit au moins une fois par an. Il associe les entreprises partenaires, le CFPB et le responsable pédagogique de l'UBO sans qu'on sache si les autres enseignants de la composante participent à ce conseil. Le dossier n'informe pas sur son mode de fonctionnement mais indique l'existence d'un « bilan annuel » fait avec les étudiants, sans indiquer le moyen de vérifier l'existence et l'intérêt de ce bilan.

Points forts :

- Il s'agit d'une formation fortement professionnalisante, qui se déroule en partenariat avec le CFPB et des entreprises partenaires.
- Le cursus est construit avec des professionnels, ce qui facilite l'obtention de contrats en alternance.

Points faibles :

- Le suivi des diplômés et la connaissance du taux d'insertion réelle constituent des défauts majeurs du dossier.
- A cela s'ajoute l'insuffisance d'information sur la qualité des intervenants professionnels et leurs compétences précises.
- Les effectifs sont très instables et chutent fortement sur la dernière année.
- Le tableau des UE est incomplet et ne précise pas les crédits européens alloués à chaque enseignement. Le suivi des étudiants ne semble pas convaincant en l'état.
- Enfin, la formation n'est pas destinée à former les étudiants de l'UBO mais est destinée à un public ayant déjà une formation professionnelle. La formation rencontre une concurrence forte et n'a pas de vivier de recrutement dans l'université d'accueil.

Recommandations :

Il aurait été utile de mieux renseigner le dossier d'autoévaluation, en donnant plus d'informations sur la qualité des intervenants, en indiquant dans le détail les modalités d'évaluation des enseignements. Il apparaît nécessaire de mettre en place un réel suivi des diplômés, avec un retour des étudiants pour améliorer la qualité de la formation. Cette dernière gagnerait en légitimité en s'orientant plus vers les titulaires d'un bac +2 de l'UBO, afin d'éviter d'être une troisième année de BTS. Enfin, il serait opportun de rechercher une spécialisation plus forte afin de réduire la pression concurrentielle des formations semblables dans la même zone géographique et maintenir les effectifs.

## Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La formation est construite avec des professionnels. Elle propose des enseignements pratiques spécifiques, avec une certaine culture du métier afin de permettre aux diplômés d'évoluer dans leur carrière professionnelle. Mais l'adéquation du cursus aux objectifs n'est pas évidente dans la mesure où on ne relève aucun enseignement de management des activités bancaires. De plus, la présentation de l'organisation des enseignements et du tableau des unités d'enseignement est confuse, ce qui limite l'évaluation de cet item.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>La formation s'intègre bien dans l'offre de formation de l'UBO mais est située dans un environnement géographique qui comporte plusieurs formations comparables peu éloignées. Les partenariats noués avec des entreprises bancaires et les entreprises d'assurance permettent aux étudiants d'obtenir des contrats de professionnalisation. De fait, la survie de la formation repose essentiellement sur ses partenariats.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>L'équipe pédagogique est composée d'enseignants-chercheurs, d'enseignants et de professionnels, dans un partage quasi-égal. Le dossier mentionne l'existence d'un « comité de pilotage » mais ne renseigne pas sur ce comité. Il indique que le responsable est un enseignant-chercheur et n'apporte aucune précision sur la qualité des intervenants et les autres membres de l'équipe pédagogique. Le responsable semble assurer l'essentiel du pilotage de la formation.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>Le tableau récapitulatif des effectifs donne l'évolution du nombre d'inscrits, ce qui permet de constater que les effectifs sont très instables selon les années, oscillant entre 18 et 44 étudiants sur les cinq dernières</p>

	<p>années, et chutent très fortement passant du maximum au minimum sur les deux dernières années. Les titulaires d'une licence de l'université sont exclus de cette formation et l'essentiel des recrutés sont titulaires d'un BTS et accessoirement d'un DUT. Le taux de réussite est élevé puisque la très grande majorité obtient son diplôme. L'insertion est bonne puisque le taux est supérieur à 80 % six mois après l'obtention du diplôme.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Place de la recherche	<p>Le dossier n'indique aucune information quant aux liens entre cette licence et la recherche. Mais s'agissant d'une licence professionnelle la recherche présente peu d'importance. Il semble que la moitié des enseignements soient assurés par des enseignants-chercheurs mais aucune liste n'est jointe à ce dossier.</p>
Place de la professionnalisation	<p>La fiche RNCP présente bien les compétences qui doivent être acquises. La formation est réalisée en lien avec le CFPB dont les intervenants assurent 52 % des enseignements, ce qui donne à ce cursus un caractère professionnel fort. Cette professionnalisation est renforcée par le déroulement de la formation en alternance et par les stages ainsi obtenus.</p>
Place des projets et stages	<p>L'enseignement se fait en alternance et l'étudiant est accompagné par un tuteur durant sa mission en entreprise. De ce fait, l'expérience en entreprise est importante. À partir de leurs missions, les étudiants doivent réaliser un rapport d'activité, sous la supervision d'un tuteur de l'entreprise d'accueil. Il serait probablement profitable de réaliser un projet tuteuré séparé de l'alternance, ce qui permettrait d'améliorer l'acquisition d'expériences. Le dossier mentionne un suivi individuel de l'apprenti, sans indiquer quelle forme prend ce suivi.</p>
Place de l'international	<p>La licence est préparée en alternance, aussi l'ouverture internationale semble-t-elle peu praticable au-delà des enseignements d'anglais bancaire et financier.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Les candidatures sont ouvertes à tous les titulaires d'un diplôme de niveau bac +2, mais l'essentiel des recrutements effectifs se fait auprès de titulaires de BTS. Or, s'agissant d'une licence proposée par l'Université, elle devrait être plus ouverte aux étudiants de l'UBO. Un tel manque d'ouverture constitue un point faible important dans cette formation, surtout que les compétences visées sont diverses et s'adressent à un public diversifié.</p> <p>La sélection s'effectue en deux étapes. Une première sélection des admissibles est assurée par l'établissement sur des critères académiques. Ensuite, une seconde sélection parmi les admissibles est opérée par le CFPB qui valide de fait les contrats d'alternance. Seuls les titulaires d'un contrat de professionnalisation en alternance sont admis à s'inscrire dans la formation. La formation est accessible, en principe, par validation des acquis de l'expérience (VAE) et validation des acquis professionnels (VAP), mais il n'y a eu aucune candidature à ce titre ces dernières années.</p> <p>Aucun dispositif de mise à niveau n'est prévu pour les étudiants qui en auraient besoin, ce qui s'explique probablement par l'homogénéité des candidats recrutés.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>La formation est en alternance et uniquement en présentiel. Les modalités d'enseignement ne sont pas suffisamment explicitées dans le dossier. La seule information certaine est que l'essentiel des enseignements se déroulent sous la forme de CM et, marginalement, en travaux pratiques ou TD.</p> <p>L'enseignement dispensé comporte un faible nombre d'heures consacrées au numérique. L'usage d'outils numériques dans le cadre de la formation au sein de l'établissement reste rudimentaire. Cependant, le dossier indique que les étudiants ont accès à une salle informatique et à la plateforme numérique de l'Université.</p>
Evaluation des étudiants	<p>L'évaluation des étudiants se fait de manière classique. Elle repose sur des travaux individuels ou des travaux de groupes et des examens écrits ou oraux, ainsi que des études de cas. En revanche, le dossier n'indique</p>

	<p>pas la proportion de chacun de ces modes d'évaluation et l'obtention des crédits européens reste vague. On se demande s'ils le sont par UE ou par matière.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Le dossier indique que les professionnels et académiques collaborent de manière étroite au suivi des étudiants tout au long de leur cursus. Cela passe par le tutorat, l'utilisation du « carnet de liaison », la réalisation du bilan intermédiaire et les évaluations lors des examens.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Le suivi des diplômés est assuré par les services communs de l'Université et plus exactement par le service « Cap'Avenir », ce qui lui confère une certaine fiabilité méthodologique. En revanche, le nombre de réponses lors des enquêtes effectuées n'est pas toujours suffisant, et les informations collectées ne sont pas vérifiables.</p> <p>Il serait souhaitable de mettre en place un suivi par les responsables de la formation afin d'avoir un meilleur retour que le seul questionnaire proposé par les services de l'Université. Un tel dispositif contribuerait à renforcer les liens avec les anciens diplômés, qui peuvent devenir des contacts professionnels et contribuer à la réputation de la formation.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>La formation a mis en place un conseil de perfectionnement qui se réunit au moins une fois par an. Ce conseil réunit les académiques et les professionnels (le CFPB et les entreprises partenaires) pour faire le point sur l'état de la formation.</p> <p>Le conseil de perfectionnement, qui ne comporte <i>a priori</i> pas d'autres enseignants de la composante, est présidé par le responsable universitaire de la formation. Mais le dossier n'indique pas comment les informations collectées auprès des étudiants sont prises en compte, ni quelles sont les évolutions qui ont été adoptées dans le cadre de ces réunions du conseil de perfectionnement.</p> <p>La formation a mis en place l'autoévaluation, rendue obligatoire pour les IAE du fait de l'adhésion à l'audit Qualicert. Cela contribue à l'adoption de procédures de qualité.</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.

Vous trouverez ci-après l'ensemble des réponses des responsables de formations ou de composantes aux interrogations formulées dans les rapports et des commentaires sur les recommandations des experts.

En vous remerciant pour l'attention que vous porterez à ces retours, 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**

Éléments de réponse aux rapports d'évaluation de l'HCERES

Identification de la formation :

Champ de formation	DEG
Type (Licence, LPro, Master)	Licence professionnelle
Intitulé de la formation	Assurance, Banque, Finance Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers
Responsable de la formation	Kristen Cadiou

## Retour sur la Licence Professionnelle Conseiller Gestionnaire de clientèle sur le marché des Particuliers

**Le manque de suivi des diplômés** Comme pour les autres formations, le suivi est assuré par le service Central CAP AVENIR à 6 mois, 18 mois, 30 mois. La formation se déroulant en alternance en association avec le CFA bancaire CFPB, les diplômés sont pour une part pré-recrutés en entrant en formation.

**La qualité des intervenants** : Dans le cadre de la convention avec le CFPB, l'application de notre Charte Qualité du réseau des IAE (IAE France) est requise. Le niveau Bac + 5 est nécessaire pour les intervenants extérieurs.

**Le vivier des étudiants** : L'absence de L2 peut en effet être soulignée. Les étudiants de L2 Economie Gestion ne se positionnent pas davantage sur cette licence professionnelle que sur les autres licences professionnelles de l'UBO. Ils sont peu informés sur cette possibilité et manquent de pré requis en gestion et surtout en commerce pour convaincre les opérateurs du secteur bancaire de les prendre en alternance (ils n'ont par exemple fait aucun stage). Nous souhaitons toutefois insister sur le fait que le CFPB est soucieux de renforcer le niveau académique de ses apprentis afin qu'ils puissent avoir l'opportunité au cours de leur carrière d'évoluer vers des postes de chargé de clientèle professionnelle ou de conseil en patrimoine. C'est pourquoi ils ont souhaité travailler avec un IAE dont les exigences scientifiques sont plus développées.

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



Abdeslam MAMOUNE