



HAL
open science

Licence professionnelle Chargé de clientèle particuliers

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Chargé de clientèle particuliers. 2016, Université de Rennes 1. hceres-02039569

HAL Id: hceres-02039569

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039569v1>

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 de Rennes 1

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, management, entrepreneuriat (EGME)

Établissements déposants : Université de Rennes 1

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La formation est assurée par l'unité de formation et de recherche (UFR) de sciences économiques de Rennes et par le département « Techniques de commercialisation » (TC) de l'institut universitaire de technologies (IUT) de Saint Briec, en partenariat avec le centre de formation à la profession bancaire (CFPB) de Rennes et le centre de formation par l'apprentissage aux métiers de la banque et de l'assurance (CFA DIFCAM) de Quimper. L'objectif est de former aux métiers de conseil à la clientèle dans le secteur de la bancassurance, sous deux aspects :

- Le conseil à la clientèle (formation en alternance).
- Le conseil « expert » à la clientèle (formation à destination des salariés en formation continue).

La licence professionnelle (LP) prépare ainsi à différents métiers de la banque et de l'assurance assurés au sein des réseaux : conseiller de clientèle bancaire, conseiller de clientèle « bonne gamme », conseiller en assurances, téléconseiller, chargé d'animations, responsable d'agence, etc. Le cursus est respectivement de 462 heures d'enseignement (hors projet tuteuré) pour la formation en alternance (sites de l'UFR de sciences économiques de Rennes et de l'IUT de Saint-Briec) et de 182 heures d'enseignement (hors projet tuteuré) pour la formation destinée aux salariés (cursus « expert » sur le site de l'UFR de sciences économiques de Rennes) ; le programme est organisé en cinq unités d'enseignement autour de l'acquisition de compétences afférentes aux métiers de réseau de la bancassurance. L'alternance entre périodes d'enseignement et périodes en entreprise permet aux étudiants, qui sont tous en contrat de professionnalisation ou en contrat d'alternance, de se former ou d'améliorer leurs compétences professionnelles. La formation s'effectue sur deux sites (Saint-Briec et Rennes), en présentiel.

Synthèse de l'évaluation

La LP *Chargé de clientèle particuliers* est une formation qui a toute sa place dans l'offre de formations de l'Université de Rennes 1 et sur le territoire. En effet, elle correspond à un réel besoin des entreprises de bancassurance et elle s'intègre très bien dans le milieu professionnel, via les différents partenariats noués (CFPB, CFA DIFCAM, organismes bancaires). Aucune licence professionnelle concurrente n'est présente sur le site rennais. Le groupe de l'IUT de Saint Briec est toutefois concurrencé par des diplômes équivalents ouverts à l'Université de Bretagne Occidentale, notamment une LP *Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers*.

Le pilotage est cohérent et manifeste, bien qu'il manque de formalisation sur certains points (suivi de l'insertion professionnelle et du taux de poursuite d'études notamment). Au regard de l'évolution du secteur de la bancassurance, les enseignements liés aux produits d'assurance ont trop peu de poids par rapport aux enseignements liés aux produits bancaires, ce qui peut être préjudiciable à l'insertion et à l'évolution professionnelle des diplômés.

Points forts :

- Une bonne adéquation aux attentes des étudiants et des professionnels du secteur.
- Des liens forts avec l'environnement bancaire de la région issus de partenariats anciens.
- Une équipe pédagogique équilibrée.
- Un pilotage conjoint de l'UFR de sciences économiques, de l'IUT et des CFA partenaires.
- Une pluralité de modalités alternatives d'inscription dans la formation (apprentissage, contrat de professionnalisation, formation continue, validation des acquis de l'expérience).

Points faibles :

- La forte augmentation du taux de poursuite d'études.
- Le manque de formalisation de certains éléments de pilotage (communication auprès du public de L2, suivi de l'acquisition des compétences, suivi des diplômés, etc.).
- Les enseignements relatifs aux produits d'assurance trop limités.

Recommandations :

Une formalisation plus grande du pilotage de la formation permettrait de détecter, de comprendre et de corriger certaines faiblesses, comme la poursuite d'études grandissante et la dégradation du taux d'insertion professionnelle. Il conviendrait notamment de savoir vers quel type de poursuite d'études les étudiants se tournent.

Lors de la prochaine redéfinition de la maquette pédagogique, une réflexion devrait être menée pour accroître la part des enseignements tournés vers les produits d'assurance.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La LP <i>Chargé de clientèle particuliers</i> forme des conseillers de clientèle ayant vocation à occuper des postes au sein d'unités commerciales relevant du secteur de la bancassurance. La formation a clairement une vocation commerciale, conformément aux attentes des professionnels du secteur. Toutefois, malgré les évolutions des entreprises du secteur vers une proposition conjointe de produits de banque et d'assurance, le programme de la formation fait apparaître une absence d'enseignements relatifs aux produits d'assurance de biens et de personnes ; en effet, le thème de l'assurance est abordé uniquement sous l'angle de la connaissance du secteur de l'assurance et des régimes d'assurance sociale.</p> <p>La formation est ouverte exclusivement en alternance (contrat de professionnalisation ou d'apprentissage), à Rennes (un groupe d'étudiants en apprentissage et un groupe de formation continue dit d'experts) et à l'IUT de Saint Briec uniquement en formation en apprentissage. La différence de volume horaire et de modalités d'enseignement entre la formation classique et la formation « expert » (respectivement 462 heures et 182 heures d'enseignement) est due au volume plus important des séquences en entreprise pour les étudiants inscrits dans cette dernière modalité.</p> <p>L'objectif de la formation est l'insertion professionnelle immédiate des étudiants dans le secteur bancaire local. L'accès à la formation, possible exclusivement en alternance, est cohérent du point de vue des compétences visées. Celles-ci sont présentées de manière synthétique et claire dans l'annexe descriptive du diplôme et dans la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP). Les objectifs poursuivis, l'organisation pédagogique et les programmes sont définis.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>La formation est très ancrée dans son environnement professionnel, par les liens qu'elle a noués avec les établissements de bancassurance du territoire rennais et avec les centres de formation : CFA, CFPB et DIFCAM. Ces partenaires institutionnels et professionnels participent activement à l'évolution de la formation ainsi qu'au suivi et à l'évaluation des étudiants. Localement, elle ne compte pas de formation directement concurrente. Le groupe de l'IUT de Saint Briec est toutefois concurrencé par des diplômes équivalents ouverts à l'Université de Bretagne Ouest.</p> <p>Ces partenaires institutionnels et professionnels participent activement à l'évolution de la formation ainsi qu'au suivi et à l'évaluation des étudiants et fournissent un vivier d'intervenants professionnels faisant le lien avec les entreprises bancaires locales qui accueillent les étudiants alternants.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>L'équipe pédagogique associée à la formation est diversifiée ; elle est composée d'enseignants-chercheurs, d'enseignants et de professionnels issus du secteur bancaire et occupant des fonctions en lien direct avec le cœur de métier objet de la LP. Ainsi, sur le site rennais (formation en apprentissage et formation continue), les heures d'enseignement sont assurées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ à 36 % par des enseignants et des enseignants-chercheurs, ✓ à 47 % par des intervenants professionnels intervenant dans le cœur du métier visé, ✓ à 17 % par des intervenants professionnels intervenant dans des métiers connexes au cœur de métier visé (impôts, communication, etc.)

	<p>Sur le site de Saint-Brieuc (formation en apprentissage), les heures d'enseignement sont assurées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ à 20 % par des enseignants et des enseignants-chercheurs, ✓ à 20 % par des PAST (Professeurs Associés à Temps partiel) n'exerçant pas leur activité principale dans le cœur de métier visé, ✓ à 37,50 % par des intervenants professionnels intervenant dans le cœur du métier visé, ✓ à 22,50 % par des intervenants professionnels intervenant dans des métiers connexes au cœur de métier visé (formation professionnelle, audit, impôts, etc.). <p>L'ensemble de l'équipe pédagogique participe au pilotage de la formation notamment au travers de la réunion d'un conseil de perfectionnement. Les responsables de chaque groupe de formation (apprentissage, formation continue) sont clairement identifiés.</p> <p>L'implication de tous et une communication accrue entre tous les acteurs permettent un pilotage efficient de la formation.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>Le nombre d'étudiants est stable depuis plusieurs années (50 étudiants environ pour Rennes) ; il est de 20 étudiants pour Saint-Brieuc.</p> <p>Aucun élément ne permet d'apprécier l'attractivité de la formation ni le taux de sélection à l'entrée (nombre de dossiers de candidatures non renseigné) ; il semble toutefois que la formation n'atteigne pas son effectif maximum chaque année. Le taux de réussite est satisfaisant sur le site de Rennes (90 %), mais il n'est pas renseigné pour le site de Saint-Brieuc.</p> <p>Les éléments communiqués concernant le devenir des diplômés sont relativement limités. Ils laissent apparaître une érosion du taux d'insertion professionnelle, qui passe de 93 % à 64 % en trois ans ; cette érosion doit être mise en parallèle avec un taux de poursuite d'études qui augmente, atteignant près du tiers des effectifs sur la dernière année présentée (2012).</p>
<p>Place de la recherche</p>	<p>Malgré la nature de la formation (LP), les étudiants sont confrontés à la recherche par la présence de plusieurs enseignants-chercheurs publiants au sein de l'équipe pédagogique.</p> <p>Ainsi, les liens de la formation avec une structure de recherche sont conséquents puisque l'équipe pédagogique comprend de nombreux enseignants-chercheurs (EC) relevant des sciences économiques, des sciences de gestion et du droit. Ces EC appartiennent à des équipes de recherche reconnues par le CNRS comme le centre de recherche en économie et management (CREM, Unité Mixte de Recherche 6211) et l'institut de l'Ouest Droit et Europe (IODE, UMR 6262).</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La professionnalisation du cursus est garantie par la présence de nombreux formateurs issus du monde professionnel et occupant des fonctions en rapport avec le cœur de métier. Les responsables de la LP travaillent en étroite collaboration avec le CFPB, le CFA DIFCAM, et les établissements bancaires pour faire évoluer les contenus de la formation ; les établissements de bancassurance sont également sollicités dans ce cadre.</p> <p>La formation est proposée sous la forme de l'alternance, permettant une insertion plus importante des étudiants dans le milieu professionnel. La formation est professionnalisante et centrée sur l'opérationnel du point de vue des contenus et des modalités d'enseignements (cas pratiques, mises en situation, etc.). Le diplôme permet d'acquérir de réelles compétences pour développer les savoir-faire opérationnels liés aux produits, au cadre réglementaire et aux règles déontologiques de la profession bancaire et assurantielle. Ces compétences sont en rapport avec les emplois de niveau II de conseiller de clientèle en bancassurance.</p> <p>La fiche RNCP est lisible et claire et le contenu de la formation est conforme aux attentes ; toutefois, la distinction entre les parcours « chargé de clientèle particuliers » et « chargé de clientèle expert » n'apparaît pas clairement du point de vue du contenu de la formation mais uniquement par l'obtention de la certification CPA (Certification en Gestion de Patrimoine) délivrée dans le cadre du parcours « expert ».</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>Le cursus laisse une large place à la professionnalisation grâce au régime de l'alternance. Les étudiants n'effectuent pas de stages <i>stricto sensu</i>, mais une période de professionnalisation de 12 à 16 semaines réparties entre périodes en entreprise et périodes d'enseignements de trois semaines.</p> <p>Le projet tuteuré est centré sur une problématique intéressant la structure professionnelle d'accueil de l'alternant ; il donne lieu à une soutenance et à la production d'un rapport (UE4).</p> <p>Le stage (uniquement pour les étudiants en alternance) donne lieu à la production d'un rapport d'une dizaine de pages (UE5).</p> <p>Le projet tuteuré et le stage comptent respectivement pour 17 % et 13 % des crédits européens (European Credits Transfer System : ECTS).</p>

<p>Place de l'international</p>	<p>Aucun stage ni aucune période d'enseignement à l'étranger ne sont mentionnés dans le dossier de présentation de la formation ; il n'est pas fait mention non plus de l'accueil d'étudiants étrangers dans cette formation. Le caractère national des compétences visées (cadre bancaire et assurantiel français) explique sans doute cet état de fait. L'international est abordé uniquement dans le cadre des enseignements en langue étrangères, conformément aux textes et à la politique de l'Université ; il n'est pas fait mention de conférences relatives à des comparaisons internationales en matière de pratiques bancaires.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>Le recrutement est effectué du point de vue de l'accès à la formation par un jury composé d'universitaires et de représentants du milieu professionnel (dossier et entretien) qui statue sur l'autorisation du candidat à s'inscrire dans la formation ; cette dernière n'étant proposée qu'en alternance, l'admission est conditionnée à l'obtention par le candidat d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. L'admission est prononcée dans la limite des places disponibles après réception de ces contrats. Deux sessions de recrutement sont organisées chaque année.</p> <p>Aucun dispositif spécifique à la formation n'est mis en place concernant des passerelles ou des modalités de mise à niveau, malgré l'accueil d'étudiants venant d'horizons divers. Néanmoins, un suivi personnalisé de l'acquisition des compétences par l'étudiant est réalisé par un double tutorat (CFA/université) durant toute l'année de formation.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>La formation est proposée uniquement sous la forme de l'alternance (apprentissage, contrat de professionnalisation, formation continue). Une procédure de validation des acquis de l'expérience (VAE) existe et a pu bénéficier à sept candidats depuis 2009.</p> <p>La formation est proposée sous deux modalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ une formation de 462 heures d'enseignement et 126 heures de projet tuteuré sur les sites de Rennes et de Saint-Brieuc, en alternance avec 12 à 16 semaines de formation en entreprise ; ✓ une formation dite « expert » de 182 heures d'enseignement et 42 heures de projet tuteuré sur le site de Rennes et destinée à des candidats déjà en poste et souhaitant améliorer leurs compétences et obtenir la LP et le certificat de gestion de patrimoine (CPA). <p>L'essentiel de l'enseignement se fait en présentiel. Une partie est assurée par le biais du e-learning (e-BRP), en auto-formation ; cet outil de e-learning bancaire permet aux étudiants de vérifier leurs connaissances et compétences afin de déceler leurs points faibles à améliorer. L'intranet de l'université est utilisé pour la mise à disposition des informations pédagogiques aux étudiants. Une plateforme moodle est utilisée pour la consultation des cours et supports de l'équipe pédagogique, mais il n'est pas fait état des enseignements concernés et rien n'est indiqué concernant l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) de manière transversale dans les enseignements.</p> <p>L'accès à la formation pour les publics spécifiques (étudiants en situation de handicap, sportifs de haut niveau) se fait conformément aux dispositions définies par l'Université.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>Les modalités de contrôle des connaissances sont définies par l'université et par les textes (arrêté de 1999 relatif aux LP). Les coefficients attribués à chacun des modules est proportionnel aux ECTS accordés.</p> <p>La validation du diplôme est conforme aux modalités de la semestrialisation (deux jurys annuels présidés par le responsable universitaire de la formation).</p> <p>Les règles générales d'évaluation des étudiants et les modalités de contrôle des connaissances, la composition et les modalités de réunion des jurys ainsi que les règles de délivrance du diplôme sont conformes au règlement général de l'université. Elles sont validées chaque année dans les conseils centraux. Les règles d'affectation des crédits européens sont bien précisées pour chaque UE. Elles dépendent du volume horaire consacré aux enseignements.</p> <p>Le contrôle des connaissances se fait sous la forme d'un contrôle continu et/ou terminal.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>Le dossier est extrêmement succinct concernant le suivi de l'acquisition des compétences. Le suivi de l'acquisition des compétences se fait de manière informelle, au travers des rencontres entre l'étudiant et ses référents (tuteur professionnel, tuteur universitaire, responsable du CFA) ; ce suivi se fait au fil de l'eau et un bilan intermédiaire est effectué à la fin du semestre 5.</p> <p>Toutefois, ce suivi n'est pas matérialisé par un document de type « carnet d'alternance » ou « portefeuille de compétences ».</p> <p>L'annexe descriptive au diplôme est claire et permet de saisir les compétences attendues à l'issue du cursus de formation.</p>

<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Le dossier renvoie au dossier champ de l'établissement qui, lui-même, est extrêmement succinct concernant le suivi des diplômés au-delà de l'existence d'enquêtes globales. Le suivi des diplômés ne repose ainsi que sur l'enquête effectuée par l'observatoire de suivi de l'insertion professionnelle et de l'évaluation (OSIPE) ; cette enquête fait état d'un taux d'insertion professionnelle très disparate, compris entre 64 % et 93 % selon les années (taux moyen de répondants de 76 %). On note une proportion assez forte d'étudiants en poursuite d'études sur la dernière année présentée (près de 30 % en 2012). Le suivi des diplômés ne fait l'objet ni d'une enquête interne, ni d'une utilisation des données collectées pour favoriser l'insertion professionnelle des étudiants.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Le conseil de perfectionnement, composé d'enseignants, de professionnels du secteur de la banque et de l'assurance et d'étudiants, se réunit trois fois par an (rentrée, bilan intermédiaire et fin d'année). Ce conseil permet de réaliser une analyse critique des contenus de la formation, d'analyser les évolutions des effectifs et de valider les recrutements des formateurs. Il se réunit de façon identique pour Rennes et Saint Briec. L'autoévaluation de la formation se fait au travers de ce conseil de perfectionnement et de plusieurs instances se réunissant régulièrement et intégrant tous les acteurs de la formation (conseil pédagogique, comité de pilotage, commission pédagogique de pôle). Les délibérés de ces instances sont utilisés pour proposer des améliorations pédagogiques et valider le recrutement des formateurs. Une autoévaluation de la formation est proposée aux étudiants sous la forme d'un questionnaire qui leur est adressé et dont la restitution se fait autour d'une table ronde réunissant les responsables de la formation et l'ensemble des étudiants. Le questionnaire porte sur l'organisation de la formation et chacun des enseignements suivis.</p>

Observations de l'établissement

Champ de formation	Economie, gestion, management, entrepreneuriat
Intitulé du diplôme	Licence professionnelle Assurance banque finance - Chargé de clientèle particuliers

Observations sur le rapport d'évaluation de l'HCERES

En réponse aux remarques formulées par le comité d'experts, l'équipe de formation souhaite apporter les précisions suivantes :

1. **La forte augmentation du taux de poursuite d'études** explique largement la dégradation du taux d'insertion professionnelle. Cette poursuite d'études s'explique par le souhait de s'orienter vers les métiers de chargé de clientèle professionnelle, directeur d'agence bancaire ou conseil en gestion de patrimoine. Les étudiants sont accompagnés dans leur projet par les entreprises du secteur bancaire. La banque qui a recruté l'apprenti en alternance en licence accepte alors ou même lui propose de l'accompagner pendant son Master. Face à cette augmentation du nombre d'étudiants souhaitant poursuivre leurs études en master (situation à laquelle est d'ailleurs confrontée la grande majorité des Licences professionnelles dans le secteur de la banque assurance) et constatant que nos étudiants titulaires d'une licence professionnelle sont admis en master dans la plupart des Universités, la Faculté des Sciences Economiques de Rennes 1 a récemment assoupli ses règles de recrutement en examinant les dossiers des meilleurs candidats de licence professionnelle de la Faculté ayant un potentiel manifeste et leur permettant donc de réussir en Master. Cette décision, qui reste exceptionnelle, concerne pour l'instant deux étudiants qui ont été recrutés en 2015.
2. **Formalisation de certains éléments de pilotage :**
 - **La communication auprès du public de L2** s'effectue d'une part, par une présentation de la licence professionnelle par le responsable pédagogique de la formation accompagné d'apprentis qui répondent aux questions des étudiants. D'autre part, le responsable de la licence professionnelle présente largement cette formation en alternance aux étudiants de L1.
 - **Le suivi de l'acquisition des compétences** s'exerce sous plusieurs formes : chaque alternant a un référent unique au CFA/CFPB (coordinateur pédagogique) chargé d'assurer un suivi personnalisé de l'apprenti et de mettre en œuvre les « bilans professionnels » ; en début d'année, l'apprenti reçoit un « livret pédagogique » permettant à l'ensemble des acteurs concernés (au sein de l'établissement bancaire et du Centre de Formation) d'accompagner l'apprenant dans sa formation et d'échanger les informations utiles. L'apprenant y recense ses missions, le contexte de son activité, les moyens mis en œuvre ainsi que ses résultats quantitatifs et qualitatifs.
 - **le bilan professionnel** est un moment clé de la formation des alternants. Il permet à l'apprenant de démontrer son implication et son professionnalisme. Il se déroule dans l'établissement bancaire de l'alternant, en présence du RF/RH, du tuteur et du coordinateur pédagogique du CFPB et du responsable de la formation. L'alternant doit préparer un dossier écrit et un support de communication. Ce bilan, effectué à mi-parcours, est un moment d'échange avec l'apprenti qui présente et analyse les activités réalisées depuis le début de sa formation.
 - **Le suivi des diplômés :** A l'occasion de la cérémonie de remise des diplômes, les diplômés remplissent un questionnaire permettant de connaître leur situation professionnelle. Les diplômés qui ne sont pas présents à la cérémonie sont interrogés par téléphone.

3. Dans le projet d'offre relatif à la prochaine accréditation, le volet « assurances » a été renforcé pour tenir compte des attentes des entreprises partenaires.

David ALIS

Président de l'Université de Rennes 1

