



HAL
open science

Licence professionnelle Commercialisation des produits bancaires et d'assurance

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Commercialisation des produits bancaires et d'assurance. 2016, Université du Maine. hceres-02039702

HAL Id: hceres-02039702

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039702v1>

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 des produits bancaires et de l'assurance

- Université du Maine

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 du Maine

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Assurance, banque, finance, spécialité Commercialisation des produits bancaires et de l'assurance* a été créée en 2002 par l'Université du Maine. Cette LP est proposée en formation initiale classique sur le site du Mans, au sein de l'Institut Universitaire de Technologie (IUT). Elle est portée par le département de Gestion des Entreprises et des Administrations (GEA).

Bénéficiant de l'appui de partenaires professionnels du secteur bancaire fidèles, cette LP se donne comme objectif de former les étudiants au métier de conseiller client ou de chargé de clientèle. A l'issue de la formation, les diplômés sont employables en agence bancaire ou en cabinet d'assurance.

La formation s'articule autour de cinq unités d'enseignement (UE) qui apportent des connaissances générales de gestion et de communication, complétées par des connaissances spécifiques, théoriques et pratiques, en lien avec le secteur de la banque et de l'assurance.

Synthèse de l'évaluation

Cette formation a su mettre en place et maintenir les liens avec son environnement socio-économique. Elle bénéficie de l'appui de quatre partenaires professionnels fidèles et impliqués dont le Crédit Agricole Anjou Maine, le Crédit Mutuel Maine-Anjou-Basse Normandie, la Banque Populaire de l'Ouest et la Caisse d'Épargne Bretagne-Pays de la Loire. Des salariés de ces partenaires assurent des vacations dans la formation, assistent aux entretiens de motivation lors de la sélection des candidats et participent aux jurys d'évaluation lors des soutenances de projet et de stage.

L'équipe pédagogique est composée de sept enseignants permanents, dont quatre sont des enseignants-chercheurs maîtres de conférences. Ils assurent 18,6 % des heures d'enseignement de la LP. Ils interviennent également en suivi de projet tuteuré (6,9 % du volume de formation) et en suivi de stage (8,3 % du volume de formation). Cette équipe de sept permanents est complétée par deux professeurs associés en service temporaire (PAST) qui assurent 8,5 % du volume de formation et cinq intervenants professionnels qui dispensent des cours dans leur domaine de compétences, ce qui constitue un gage d'expertise. Nonobstant, ces professionnels n'assurent que 36,4 % des heures de formation totales. De plus, aucun professionnel n'intervient dans le module de techniques de commercialisation (M11) inscrit dans l'UE connaissance du métier banque-assurance.

La formation est organisée autour de cinq unités d'enseignement (UE). Le projet tuteuré et le stage correspondent à des UE à part entière (UE4 et UE5) lesquelles satisfont l'objectif de professionnalisation de la LP. Les trois autres UE apportent des connaissances générales de gestion et de communication, complétées par des connaissances du secteur et d'autres du métier visés.

La LP est proposée en formation initiale uniquement. Il n'y a jamais eu de candidats inscrits dans une démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'obtention du diplôme. La formation comprend 20 semaines consécutives d'enseignement en présentiel et 15 semaines de stage. De fait, elle n'est pas en concurrence directe avec la LP *Chargé de clientèle de particuliers en banque-assurance*, qui vise les mêmes débouchés, mais qui est proposée par apprentissage sur le site de Laval. Ses effectifs augmentent depuis 2012 bien que le nombre de dossiers de candidatures diminue (chute de 34,7 % entre 2011 et 2015). La formation est accessible aux étudiants ayant validé une 2^{ème} année de licence (niveau L2) en économie-gestion, aux titulaires d'un Diplôme Universitaire de Technologie (DUT) et à ceux possédant un Brevet de Technicien Supérieur (BTS), mais elle intègre une majorité d'étudiants de BTS chaque année.

On regrette, en amont de la formation, que les spécialités des BTS qui constituent le cœur de cible lors du recrutement, ne soient pas précisées. En aval, le dossier précise un taux de réussite au diplôme très satisfaisant (entre 95,7 et 100 %), mais il n'y a pas d'informations sur les éventuelles poursuites d'études alors qu'on relève un taux

d'insertion professionnelle qui a chuté de 19 % entre 2010 et 2012. Il n'y a pas plus d'information sur les types de postes occupés par les diplômés. Enfin, les fonctions des intervenants professionnels ne sont pas notifiées. L'absence de ces données qualitatives rend difficile une appréciation approfondie de l'adéquation entre le diplôme délivré, l'insertion professionnelle et les objectifs poursuivis par la formation.

Points forts :

Certainement du fait de la présence de partenaires professionnels fidèles, le positionnement de la licence professionnelle en *Assurance, banque, finance, spécialité Commercialisation des produits bancaires et de l'assurance* est clair en termes de métiers visés et le taux de réussite au diplôme est très satisfaisant (supérieur à 95 %). L'équipe pédagogique est mixte et adaptée.

Points faibles :

On déplore l'absence de données quantitatives sur d'éventuelles poursuites d'études et qualitatives concernant une insertion professionnelle dont le taux chute. Du reste, l'évolution des dossiers de candidature indique que l'attractivité de la formation diminue.

Recommandations :

Le positionnement socio-économique de la LP *Assurance, banque, finance, spécialité Commercialisation des produits bancaires et de l'assurance* est clair, mais il n'est pas pérenne. La chute récente du nombre de dossiers de candidature est préoccupante en termes d'attractivité de la formation. Celle du taux d'insertion professionnelle est préoccupante en termes d'adaptation de la formation aux attentes du marché. Pour pérenniser la LP, il serait peut-être opportun de renforcer la place de la professionnalisation et d'envisager de remplacer la période de stage par de l'apprentissage, de revoir à la hausse le nombre d'intervenants professionnels et/ou plus pertinemment de revoir l'offre de formation au niveau de l'Université du Maine dont la LP en *Assurance, banque, finance, spécialité Chargé de clientèle des particuliers en banque-assurance* prépare aux mêmes métiers, poursuit les mêmes objectifs et est déjà proposée en alternance.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La licence professionnelle de commercialisation des produits bancaires et de l'assurance a pour finalité l'insertion professionnelle immédiate dans le secteur de la banque et de l'assurance. La structuration et l'organisation de la formation sont en parfaite adéquation avec l'objectif de formation de futurs chargés de clientèle employables en agence bancaire ou cabinet d'assurance.</p> <p>Pour atteindre son objectif la formation s'articule autour de cinq unités d'enseignement (UE). Outre l'UE stage qui correspond à une immersion professionnelle de 15 semaines consécutives, une UE est dédiée à la connaissance du secteur banque-assurance et une autre à la connaissance du métier banque-assurance.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>La formation est parfaitement inscrite et intégrée dans son environnement socio-économique. Elle a noué quatre partenariats solides avec (1) le Crédit Agricole Anjou Maine, (2) le Crédit Mutuel Maine-Anjou-Basse Normandie, (3) la Banque Populaire de l'Ouest et (4) la Caisse d'Epargne Bretagne-Pays de la Loire.</p> <p>Au sein de l'Université du Maine, deux autres LP s'adressent au même secteur d'activité. Celle du site de Laval, en coopération avec l'UCO propose exactement les mêmes débouchés, elle est dite complémentaire en termes d'offre de formation au niveau de l'université puisqu'elle est proposée en apprentissage. Celle du Mans est davantage orientée vers les métiers de l'assurance et de l'assistance, donc positionnée sur une autre spécialité.</p> <p>Il n'y a pas spécifiquement d'adossement à la recherche, néanmoins quatre enseignants-chercheurs sont impliqués dans la formation.</p>

<p>Equipe pédagogique</p>	<p>Le pilotage de la formation (recrutement des intervenants et des étudiants, mise en place des projets et des stages) est assuré par un directeur des études LP assisté d'un enseignant référent qui assure la gestion quotidienne de la formation.</p> <p>L'équipe pédagogique est composée de sept enseignants permanents. Il y a trois enseignants-chercheurs en sciences de gestion (section CNU 06) et un EC en sciences économiques (section CNU 05). Il y a également deux enseignants agrégés et un certifié détachés du secondaire. L'équipe est complétée par deux professeurs associés en service temporaire (PAST) et par cinq intervenants professionnels qui dispensent des cours dans leur domaine de compétences. Le dossier souligne à ce sujet l'intervention de professionnels de qualité, expérimentés en formation, apportant leur expertise. Cependant, aucune information n'est donnée quant aux fonctions occupées par ces praticiens ou concernant leurs employeurs. De fait, on ne peut pas apprécier la réalité de cette affirmation.</p> <p>Le rapprochement de l'annexe 2 avec le tableau des UE fait apparaître qu'il manque les intervenants des enseignements M1 et M8 dans la liste des membres de l'équipe pédagogique. On ignore s'il s'agit de praticiens ou d'universitaires.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>L'effectif est stable (25 inscrits en moyenne), mais à la hausse (augmentation de 11 % entre 2010 et 2014). <i>A contrario</i>, le nombre des dossiers de candidature est à la baisse (34,7 % de dossiers en moins entre 2011 et 2015).</p> <p>La mixité des étudiants en termes de diplôme d'origine est souhaitée, la formation est donc accessible à des formations initiales variées. Cependant, le tableau d'analyse des effectifs fait apparaître que les inscrits sont majoritairement (2/3) titulaires d'un brevet de technicien supérieur (BTS) ou d'un diplôme universitaire de technologie (DUT) pour le tiers restant. Le dossier n'apporte pas de précision quant aux spécialités des BTS ou DUT retenus.</p> <p>Les taux de réussite sont excellents (supérieur à 95 %), en revanche, on ignore les taux de poursuite d'études et il est difficile de se prononcer à ce sujet à la vue des taux d'insertion professionnelle qui chutent de 2010 à 2012. En outre, ceux-ci sont calculés sur un nombre de répondants inférieur au nombre de diplômés.</p>

<p>Place de la recherche</p>	<p>Les liens de cette formation avec la recherche se limitent à l'inscription dans l'équipe pédagogique de quatre enseignants-chercheurs. Deux d'entre eux sont maîtres de conférences (MCF) en sciences de gestion et membres de l'équipe de recherche ARGUMans (Atelier de Recherche en Gestion de l'Université du Maine) au sein du laboratoire d'économie-gestion GAINS (équipe d'accueil n°2167).</p> <p>Les enseignants-chercheurs assurent 18,6 % des heures d'enseignement de la LP ainsi que l'encadrement des projets tuteurés (6,9 % du volume de formation) et le suivi des stages (8,3 % du volume de formation). Les étudiants sont donc confrontés aux enjeux et aux méthodes de la recherche.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La place de la professionnalisation est manifeste. Elle se matérialise par l'existence d'un stage long, de 15 semaines, la réalisation d'un projet tuteuré en lien avec le secteur bancaire et l'intervention de praticiens dans la formation.</p> <p>36,4 % des enseignements de la formation, en 2013-2014, sont assurés par des professionnels, dont l'ensemble des interventions concernent le cœur du métier de la banque et de l'assurance (module M9 dédié à l'étude des produits et services bancaires et module M10 de gestion financière). Cependant, en 2012-2013 ce volume était plus important (44,2 %).</p> <p>Le partenariat avec quatre enseignes bancaires (Crédit Agricole, Crédit Mutuel, Banque populaire et Caisse d'Epargne) se traduit par l'intervention de certains salariés comme formateur. Les partenaires participent aussi aux jurys de sélection à l'entrée, au conseil de perfectionnement où ils alimentent les réflexions sur l'offre de formation. Enfin, ils accueillent et encadrent des étudiants lors des projets tuteurés et des stages.</p>

<p>Place des projets et stages</p>	<p>Le projet tuteuré et le stage sont centraux dans la formation et déterminants dans l'obtention du diplôme. La moyenne minimum de 10 sur 20 à l'ensemble projet et stage est une condition <i>sine qua none</i> pour l'obtention de la LP.</p> <p>Le stage constitue une UE spécifique. Il est préparé grâce à un module de 20h de recherche de stage, puis il est encadré par un tuteur enseignant et par un tuteur professionnel. L'évaluation du stage se fait pour 1/4 par l'entreprise d'accueil et pour 3/4 sur le plan académique (évaluation par deux enseignants du rapport écrit, et évaluation par un jury mixte de la soutenance orale).</p> <p>Le dossier n'apporte pas d'informations sur le travail attendu dans le cadre du stage, de fait, on ne peut pas mener d'évaluation approfondie concernant cette immersion professionnelle.</p> <p>Le projet tuteuré se déroule sur cinq mois avant le départ en stage. Il représente un volume horaire de 140h de travail individuel pour chaque étudiant. Mais le projet est un travail collectif. Le dossier souligne qu'il joue un rôle central, mais il omet d'en détailler le fond et la forme au delà du fait qu'il implique forcément une enquête terrain.</p> <p>Le projet est évalué sur la base d'un écrit et d'une soutenance orale laquelle prend souvent la forme d'un jeu de rôle du type mise en situation professionnelle. A ce dernier sujet, comme ce mode d'évaluation est difficile à concevoir en lien avec une enquête terrain, il aurait mérité quelques précisions.</p>
<p>Place de l'international</p>	<p>Conformément aux objectifs de la LP et du fait de partenaires géographiquement proches, la dimension internationale paraît peut pertinente.</p> <p>Néanmoins, les étudiants suivent 36h d'anglais. Depuis la rentrée 2014, les enseignements d'anglais ont lieu dans une salle qui permet des activités différenciées et un accompagnement individualisé des étudiants.</p> <p>L'IUT a confié à un de ses enseignants la responsabilité des relations extérieures avec pour mission d'accompagner les éventuels étudiants intéressés par un stage à l'étranger. Le dossier indique que peu d'étudiants effectuent leur stage à l'international, ce qui laisse entendre que le cas s'est déjà présenté, mais le dossier n'apporte aucune donnée sur le sujet, donc il ne permet pas d'apprécier ce point.</p>
<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>L'accès à la formation est autorisé aux étudiants titulaires d'un bac+2 (L2, DUT et BTS). Une présélection est réalisée sur dossier, sur la base de critères de réussite académique. Les candidats retenus sur dossier sont ensuite auditionnés sur leurs motivations et leur projet professionnel par un jury mixte composé d'enseignants et de professionnels. Lors de la première phase d'examen des dossiers quelques candidats sont admis directement sans avoir à passer d'entretien.</p> <p>La mixité dans les effectifs est recherchée, mais dans les faits, la formation accueille majoritairement des titulaires de BTS dont on ignore la spécialité.</p> <p>La formation est en principe ouverte à la formation continue, mais celle-ci se pratique assez peu. Selon les années, un à trois étudiants sont concernés ; ils suivent alors le même rythme de formation que les étudiants en formation initiale.</p> <p>Le dossier mentionne que le dispositif de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) est possible, mais qu'il n'est pas utilisé.</p> <p>Les étudiants sont accompagnés dans leur recherche de stage (module de 20h de projet professionnel personnel consacrées à l'élaboration des CV, la rédaction des lettres de motivation et la préparation des entretiens d'embauche).</p> <p>Dans le cadre des enseignements d'anglais un guidage individuel est fixé par l'enseignant et permet à chaque étudiant de travailler en autonomie selon son niveau.</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>La licence professionnelle est proposée en formation initiale, elle comprend 20 semaines de formation en présentiel à l'IUT et 15 semaines consécutives en entreprise.</p> <p>Au delà de l'utilisation de la plateforme numérique ENT, qui sert de support de liaison entre les étudiants, l'administration et les enseignants,</p>

	<p>l'usage du numérique est faiblement développé dans le cadre des enseignements. En revanche, un site internet mutualisé a été créé pour favoriser la coopération entre les licences professionnelles des IUT des Pays de la Loire au moment de la sélection des candidats.</p>
Evaluation des étudiants	<p>Les enseignements sont évalués en contrôle continu tout au long de l'année. Les règles d'obtention de la LP sont celles d'une LP classique, c'est-à-dire qu'il faut une moyenne générale au moins égale à 10/20 à l'ensemble des UE incluant le stage et le projet tuteuré, et une moyenne au moins égale à 10/20 au seul ensemble stage et projet.</p> <p>Le dossier ne précise pas s'il existe des techniques d'animation pédagogique (mises en situation, études de cas, jeux de simulation) pour pousser encore plus loin les dispositifs de professionnalisation.</p>
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Le choix du contrôle continu permet à chaque intervenant de vérifier l'acquisition des compétences liées à son module de formation.</p> <p>En fin de formation, les soutenances réunissent enseignants et tuteurs professionnels. Elles offrent l'occasion d'évaluer les compétences acquises lors de la mise en œuvre pratique des connaissances théoriques.</p>
Suivi des diplômés	<p>Le suivi des diplômés est réalisé par le service universitaire d'information et d'orientation et d'insertion professionnelle (SUIO-IP) ainsi que par l'équipe pédagogique lors de la cérémonie de remise des diplômes, organisée six mois après la validation de la formation.</p> <p>A la lumière des informations fournies, il est difficile d'apprécier tant quantitativement que qualitativement l'insertion professionnelle des diplômés. Elle chute de 19 % entre 2010 et 2012, mais on ignore si cette variation est liée à l'augmentation des poursuites d'études ou à l'évolution du marché où le poste de chargé d'accueil tend à disparaître.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Le conseil de perfectionnement se réunit une fois par an, à la fin de l'année universitaire. Il est présidé par le chef de département GEA ou le directeur des études des LP. L'ensemble de l'équipe pédagogique est convié.</p> <p>Un compte rendu est élaboré lors du conseil de perfectionnement, mais il ne figure pas dans le dossier. Des compléments d'informations sont nécessaires pour mieux comprendre le processus d'autoévaluation.</p> <p>Le dossier ne fait référence à aucune procédure générale d'évaluation de la formation par les étudiants.</p>

Observations de l'établissement

Champ de formation	Droit-Economie-Gestion
Intitulé du diplôme	Licence Professionnelle Assurance Banque Finances Commercialisation des produits bancaires et de l'assurance

Observations de l'Université du Maine sur le rapport d'évaluation de l'HCERES

En réponse aux points évoqués par le comité d'experts, l'équipe de formation souhaite apporter les précisions suivantes.

Synthèse de l'évaluation

S'agissant de l'équipé pédagogique, il convient d'indiquer que le module M11 « Techniques de commercialisation » est bien partagé entre un Maître de conférences en Sciences de Gestion (Section CNU 06) et un intervenant extérieur, directeur d'agence du Crédit Agricole. D'une manière générale, dans les UE 2 et 3, un partage du volume horaire entre enseignant et professionnel de la banque est privilégié chaque fois que possible. Les intervenants professionnels, proposés par les enseignes partenaires, sont des Directeurs d'agence.

Les étudiants diplômés sont embauchés sur des emplois de « conseiller clientèle ». Le basculement, à la rentrée de septembre 2016, de cette licence en alternance (par contrat de professionnalisation) se fait à la demande des partenaires bancaires. Il témoigne de l'adéquation entre le diplôme délivré, l'insertion professionnelle et les objectifs poursuivis par la formation.

Le nombre de candidats (121 pour la rentrée 2016) est suffisant au regard de l'effectif seuil d'alternants attendus (15 par contrat de professionnalisation).

Si peu d'étudiants ont validé cette formation dans le cadre d'une démarche de VAE, des jurys de validation sont néanmoins réunis à chaque demande pertinente.

Pour les diplômés de BTS, la formation privilégie les étudiants ayant un BTS MUC ou NRC (au regard du métier de commercial visé) mais sans exclusive. Le Crédit Agricole est, par exemple, intéressé par des profils issus du Lycée agricole de Rouillon (72) titulaires BTS «Technico-commercial en Produits Alimentaires et Boissons».

Il convient de noter que certaines enseignes bancaires, comme le Crédit Mutuel, dont le siège est à Laval privilégient la licence dispensée en collaboration avec l'UCO pour leurs collaborateurs effectuant des démarches de validation.

Analyse

Equipe pédagogique	
Observations	<p>Le module M1 « expression-communication » a pu être dispensé par un enseignant de communication ou par intervenant extérieur.</p> <p>Le module M8 « marketing » a été dispensé par un maître de conférences en Sciences de Gestion. Pour remplacer ce collègue, devenu Directeur de l'IUT du Mans, un PRCE, titulaire d'un Lycée du Mans, assure actuellement le module.</p>
Place de l'international	
Observations	<p>La réorganisation du service « relations internationales » de l'IUT – dont la nouvelle responsable est l'enseignante d'anglais de la LP – devrait favoriser des départs plus nombreux en stage à l'étranger.</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	
Observations	<p>Le suivi assuré par l'équipe pédagogique et les séances hebdomadaires de PPP permettent d'identifier les éventuelles difficultés.</p> <p>Cf. remarque supra pour la VAE.</p>
Conseil de perfectionnement Procédures d'autoévaluation	
Observations	<p>L'évaluation de la formation par les étudiants en formation se fait par a procédure centralisé au niveau de l'Université, EvaMaine.</p>

Observations générales

Les recommandations de l'HCERES confortent l'orientation déjà prise puisque le basculement en apprentissage a eu lieu à la rentrée 2016.

Anne Désert

Vice Présidente Formation et Vie Universitaire
Université du Maine

