

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Département d'évaluation des formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Assurance,
banque, finance : chargé de clientèle

Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 29/06/2017

HCERES

Haut conseil de l'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Département d'évaluation des 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 2016-2017

sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ(s) de formations : Culture, sciences sociales et humanités

Établissement déposant : Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La Licence professionnelle (LP) *Assurance, banque, finance*, spécialité *Banque - conseiller clientèle particulier* a été créée en 2008 par l'institut universitaire de technologie (IUT) de l'université d'Avignon et des pays de Vaucluse (UAPV) en partenariat avec le centre de formation de la profession bancaire (CFPB). C'est une formation en alternance de conseillers pour les produits bancaires destinés aux particuliers, selon un programme défini au niveau national par la fédération française des banques. Elle accueille en moyenne une vingtaine d'étudiants par an, uniquement en alternance sous la forme de contrat de professionnalisation ou de congé individuel de formation (CIF), avec une présence de 32 semaines en banque (1120 heures) et 20 semaines à l'IUT.

Analyse

Objectifs
L'IUT de l'UAPV met en œuvre en partenariat avec CFPB cette formation de conseillers pour les produits bancaires destinés aux particuliers, selon un programme défini au niveau national par la fédération française des banques. Aussi, les objectifs et compétences délivrés par la LP <i>Assurance, banque, finance</i>, spécialité <i>Banque - conseiller clientèle particulier</i>, sont clairement définis dans sa maquette et la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) correspondante ainsi que le métier préparé : former des cadres intermédiaires niveau bac + 3 au métier de « conseillers clientèle particuliers », avec toutefois la possibilité d'évoluer vers des métiers de gestion de patrimoine (conseiller patrimonial agence) ou conseiller clientèle de professionnels. Cette formation associe les centres de formation des apprentis (CFA) de la profession bancaire de la région.
Organisation
Les étudiants étant uniquement en contrat de professionnalisation ou en CIF, l'alternance est organisée autour de 20 semaines de formation académique à l'IUT et le reste de l'année en agence bancaire. L'alternance commence après une période de cours en septembre à l'IUT. La formation académique comprend 462 heures d'enseignement articulées autour de trois unités d'enseignement (UE) professionnalisantes : l'UE 1 environnement bancaire (16 crédits européens - ECTS), l'UE 2 pratique de l'activité bancaire (16 ECTS), l'UE 3 outils bancaires, (14 ECTS) réalisée à 50 % sous forme de cours magistraux (CM) et à 50 % sous forme de travaux dirigés (TD) et une UE 4 (16 ECTS) comprenant la présence en entreprise, 140 heures de projet tuteuré et 99 heures de travaux études et recherches. Si l'UE 1 est réalisée par les intervenants de l'IUT, l'UE 2 est réalisée par les intervenants professionnels du CFPB et les UE 3 et 4 sont réalisées à la fois par des intervenants du CFPB et de l'IUT. L'université est responsable du programme de la formation et de la délivrance des diplômes.

C'est le CFPB qui assure la responsabilité administrative et pédagogique des enseignements à caractère professionnel, qui propose à l'IUT la liste de ces enseignants, qui accompagne les étudiants dans la recherche de leur alternance et qui organise les relations avec les agences bancaires. L'IUT assure, conjointement avec le CFPB, la coordination des équipes pédagogiques et le suivi des étudiants.

Cette organisation est donc en cohérence avec les objectifs de professionnalisation et la finalité d'insertion professionnelle de la formation.

Positionnement dans l'environnement

La LP est la seule formation de ce type à l'UAPV. Elle complète, à ce titre, essentiellement les licences générales *Droit, Administration économique et sociale* (AES) et les autres LP de l'université. Des partenariats ont été signés avec des lycées pour l'accueil de brevets de technicien supérieur (BTS) *Banque, Management des unités commerciales* (MUC) et *Négociation relation client* (NRC). Elle peut également accueillir des diplômés universitaires de technologie (DUT) *Techniques de commercialisation* (TC).

Ouverte et gérée en collaboration avec le CFPB, elle est parfaitement intégrée dans le milieu bancaire. Au niveau local, elle n'a pas d'équivalent dans le département du Vaucluse. Aussi, elle répond à des besoins importants en recrutement des banques de la région d'Avignon, dont les agences ont une forte capacité d'accueillir des alternants. Il existe toutefois des formations identiques dans les départements limitrophes (Hérault, Bouches-du-Rhône, Var et Alpes-Maritimes) ainsi qu'à Aix-Marseille Université (AMU) et dans les IUT de Toulon, Nice et Corse.

Le recrutement de la LP est local et la très grande majorité des étudiants viennent de BTS et de l'IUT d'Avignon ce qui ne contribue pas à l'enrichissement que peut apporter la diversité d'une promotion.

Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est assez restreinte : un professeur des universités, un maître de conférences et deux professeurs agrégés (PRAG), qui assurent 84 heures d'enseignement (18 % du volume total des enseignements). Ce faible taux peut être considéré comme insuffisant pour avoir une réelle maîtrise universitaire. Il faut y ajouter 10 professionnels, dont on ne connaît pas la fonction exercée ni toujours la société à laquelle ils appartiennent, qui délivrent 309 heures de cours et deux enseignants des lycées effectuant 69 heures. Le volume enseigné par des professionnels est très important (67 % du volume total des enseignements), en cohérence avec le caractère professionnalisant de la formation, mais dépassant très largement le seuil de 25 % des exigences réglementaires. Le renforcement de l'équipe pédagogique d'enseignants-chercheurs en économie bancaire est donc à recommander.

L'équipe de pilotage de la LP est conjointe avec le CFPB : un responsable pédagogique de l'IUT et un coresponsable pédagogique du CFPB. L'ensemble de l'équipe pédagogique de l'IUT et les responsables du CFPB se réunissent environ trois fois dans l'année. Il n'est cependant pas organisé de réunions avec tous les enseignants, seule une communication permanente par email en assure la coordination, ce qui est à regretter. Ce co-pilotage est en cohérence avec la professionnalisation de la formation.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

La formation est très attractive, il y a eu sur les cinq dernières années 10 fois plus de candidats que de places offertes. Les effectifs sont variables, de l'ordre d'une vingtaine (entre 14 et 26), en fonction des besoins des agences bancaires. Le recrutement est peu diversifié, en provenance très majoritairement de BTS (77 %), le reste venant de DUT et marginalement de deuxième année de licence (L2). Le taux de réussite est de 96 % par rapport aux inscrits pédagogiques (moyenne sur quatre ans). Les étudiants sont quasiment tous en contrat de professionnalisation.

L'enquête nationale, réalisée par l'université auprès des diplômés, montre des taux d'insertion professionnelle dans le métier préparé, très élevés : 100 % en 2009, 70 % en 2010. En ce qui concerne les diplômés de 2011 et 2012, elle indique des taux d'activité plus faibles mais néanmoins élevés : 71,4 % d'insertion en 2011 et 85,7 % en 2012. Les diplômés ont souvent été recrutés là où ils étaient en alternance (50 % en 2013). Ils travaillent dans le Vaucluse en général, dans des métiers et le secteur d'activité de la banque-assurance en adéquation avec leur formation. Le niveau d'emploi est en général de niveau intermédiaire et les salaires déclarés varient entre 1150 et 2100 euros nets par mois. La limite de ces données vient d'un taux de réponses aux enquêtes relativement faible (entre 18 % et 50 % selon les années). Ces éléments sont complétés par des enquêtes internes à l'IUT (une à la fin de la formation et une plusieurs mois après l'obtention du diplôme), montrant un taux d'insertion de 100 % en 2013, 75 % en 2014 et 66 % en 2015, mais avec un taux de retour également assez faible pour la deuxième enquête.

Bien que l'objectif premier des LP soit l'emploi à la sortie de la formation, certains étudiants de cette LP poursuivent leurs études, sans qu'il y ait de chiffres suffisants pour se prononcer (résultats fournis sur la seule année 2016 : cinq sur 18). Cela se fait principalement dans des masters *Banque*, toujours en alternance dans les universités de Montpellier ou d'Aix-Marseille, mais souvent dans la banque qui les avaient accueillis en licence. Si le pourcentage d'étudiants poursuivant leurs études en 2016 était représentatif de l'ensemble des promotions précédentes, cela ne correspondrait pas à la vocation d'une LP.

Place de la recherche
Le dossier d'évaluation indique que les enseignants-chercheurs intervenant dans la formation n'ont pas une activité de recherche dans le domaine bancaire et qu'il n'existe donc pas de lien entre la recherche et les enseignements dans la LP <i>Assurance, banque, finance, chargé de clientèle</i>. Il est regrettable qu'il n'y ait pas de lien entre les recherches des enseignants, par exemple, un axe de laboratoire, et le monde professionnel associé à cette licence qui semble déconnectée des compétences de l'UAPV. Les étudiants bénéficient de séances de méthodologie de recherche réalisées conjointement par un professeur de l'IUT et par un professionnel du CFPB ainsi que de séances d'accompagnement individuel.
Place de la professionnalisation
L'objectif de la LP est de former des conseillers clientèle particuliers. La professionnalisation est au cœur de cette licence. Les compétences professionnelles de l'UE se trouvent principalement dans l'UE 2 et sont identifiées dans le livret pédagogique de l'étudiant. Elles sont en adéquation avec la fiche RNCP qui est claire et définit bien la formation et les compétences à acquérir. L'implication des banques et de leur fédération au niveau de la responsabilité pédagogique et des enseignements, assure la professionnalisation effective de la formation. Le type de cursus (contrat de professionnalisation) proposé assure l'intégration des étudiants dans le monde professionnel. Les compétences associées à la LP comprennent des savoir être, mais aussi des savoir-faire comportant des compétences techniques sur les produits bancaires, commerciales, marketing, en communication et relationnelles. L'évaluation de l'acquisition de ces compétences s'effectue dans un « bilan professionnel » qui outre un écrit, se déroule sous forme d'une soutenance orale dans l'agence ou à l'IUT, en présence du tuteur et du coordinateur pédagogique et du responsable CFPB. L'entreprise rédige également une fiche d'évaluation de l'intégration et des résultats du travail en agence. L'évaluation du « bilan professionnel » est intégrée dans la notation du rapport d'activité avec un coefficient est de 2,5 sur les 10 de l'UE4 projet et rapport professionnel.
Place des projets et des stages
La formation étant réalisée uniquement en alternance il n'y a donc pas de stage. En revanche, sous la responsabilité d'un tuteur enseignant, chaque étudiant doit réaliser un « projet tuteuré » individuel sous forme d'un travail alliant théorie et pratique sur un sujet d'actualité du monde bancaire. Ce travail fait partie de l'UE 4 « Projet tuteuré et mission professionnelle » avec un coefficient de 7,5 sur 10 pour l'ensemble de l'UE. Il fait l'objet d'un rapport écrit (noté par le tuteur universitaire) et d'une soutenance devant le tuteur entreprise, le tuteur enseignant et des enseignants de l'IUT et du CFPB. Cela mobilise largement l'équipe pédagogique. Projets et alternance occupent donc une place primordiale dans la formation, au travers de processus d'organisation et de contrôle bien adaptés aux exigences pédagogiques d'une LP.
Place de l'international
L'organisation de la formation en alternance rend difficile le départ vers l'étranger d'étudiants français. La licence pourrait cependant accueillir des étudiants étrangers. Par ailleurs, il n'y a aucun échange d'enseignants avec des institutions étrangères. Dans la formation un module d'anglais spécialisé en finance (22 heures) est obligatoire et le passage du <i>test of english for international communication</i> (TOEIC) est possible après une préparation. Malheureusement, aucun étudiant ne s'est inscrit au TOEIC entre 2012 et 2016. L'équipe pédagogique argue que les banques n'en font pas un critère de recrutement à ce niveau, que les étudiants de la LP pratiquent peu cette langue en agence et que rares sont ceux qui souhaitent poursuivre leurs études. Cependant, cette vision à court terme ne prend pas en compte l'évolution professionnelle des étudiants.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
La LP accepte les candidatures des étudiants de niveau bac +2 : DUT TC, <i>Gestion des entreprises et administrations</i> (GEA), <i>Gestion administrative et commerciale des organisations</i> (GACO), les BTS <i>Banque</i>, MUC, NRC et les L2 <i>Droit</i>, AES et <i>Langues étrangères appliquées</i> (LEA). La procédure de sélection et de recrutement est bien décrite et met en évidence le rôle prépondérant de la profession bancaire dans la sélection. La sélection se fait en deux temps. Tout d'abord, elle se fait sous forme d'un examen des candidatures par un jury d'enseignants de la licence et des responsables pédagogiques du CFPB. Après ce premier filtre les candidats sélectionnés passent un entretien de recrutement par les banques souhaitant les prendre en alternance.

La sélection est forte. De nombreux dossiers sont déposés chaque année (168 pour 20 places en 2015). Sur quatre ans, en moyenne, 10 % des candidats sont recrutés et inscrits dans la formation.

Les BTS représentent la moitié des dossiers déposés (108 en 2015/2016), devant les IUT (31 en 2015/2016), les L2 généralistes sont minoritaires (11 en 2015/2016). Le taux de sélection initial est de 48,9 %, puis, seuls 21,3 % de ces candidats sont retenus par les banques pour signature d'un contrat de professionnalisation et peuvent donc s'inscrire à la formation. Ce sont les BTS *Banque* qui ont le plus de succès car ils trouvent aisément un contrat de professionnalisation, ce qui met en évidence le caractère court-termiste d'une opérationnalité immédiate comme critère de sélection au détriment de l'ouverture du recrutement et de l'enrichissement permis par la diversité des promotions.

L'aide à la réussite est favorisée par le faible effectif de la formation permettant un suivi individualisé des étudiants pour la réalisation des projets tuteurés, de leurs rapports d'activité, des missions réalisées en agences ainsi que par le contrôle continu.

Modalités d'enseignement et place du numérique

La formation est effectuée en alternance uniquement (20 semaines de présence à l'IUT et 32 semaines en entreprise). L'alternance est bien agencée. Elle comprend une période d'intégration en agence pendant les premières semaines en septembre puis une alternance entre des périodes enseignements à l'IUT et des périodes de présence en agence. Tous les étudiants sont ainsi salariés sous contrat de professionnalisation ou CIF. Les enseignements sont tous effectués en présentiel y compris une partie des heures prévues pour la réalisation du projet tuteuré. Des modalités spécifiques d'étude sont prévues et mises en œuvre pour les étudiants handicapés avec l'aide du service « relais handicap » de l'université.

Le numérique a une place restreinte. Des cours sous format numérique sont proposés aux étudiants sur l'environnement numérique de travail du CFPB. Les étudiants peuvent s'inscrire aux *massive open online course* (MOOC) « culture bancaire ». L'attribution d'un identifiant numérique à l'inscription donne accès aux étudiants à toutes les ressources et la documentation numérique de la bibliothèque universitaire.

L'UAPV dispose d'un service de validation des acquis de l'expérience (VAE) et la formation est accessible à la VAE. L'équipe pédagogique de la LP intervient pour la recevabilité pédagogique en délivrant un avis au candidat quant à son dossier et dans le cadre du jury de validation pour la délivrance de tout ou partie du diplôme. Cette procédure est effective puisqu'elle a été utilisée deux fois ces cinq dernières années.

Evaluation des étudiants

L'évaluation des étudiants est organisée sous forme d'un contrôle continu pour les matières organisées par l'IUT et sous forme d'examens finaux fin janvier et fin mai pour celles sous la responsabilité du CFPB. L'UE « projet tuteuré et mission professionnelle » est évaluée spécifiquement à partir des rapports écrits et oraux associés. Conformément à la réglementation, chaque UE avec ses ECTS, doit être validée par une note au moins égale à 10. Il existe toutefois une compensation des notes entre matières et UE. L'étudiant redoublant conserve le bénéfice des UE pour lesquelles il a obtenu une note égale ou supérieure à 10/20. Le jury de diplôme est composé de deux enseignants-chercheurs, de deux enseignants PRAG de la formation et de deux responsables du CFPB. Il est présidé par l'enseignant responsable de la LP à l'IUT. En cohérence avec la professionnalisation de la formation, il est surprenant et peu cohérent que l'évaluation des compétences apportées par les matières les plus professionnelles, celles du CFPB, ne se fassent pas sous forme de contrôle continu. D'un autre côté, cette séparation continu/terminal est assez arbitraire (et même fallacieuse) compte tenu de la réalité de l'évaluation en continu lorsqu'elle ne concerne que deux notes par matière.

Suivi de l'acquisition de compétences

Le suivi des compétences se fait au travers des différentes évaluations mais surtout par la tenue du livret pédagogique ainsi que par le bilan professionnel et la soutenance du projet tuteuré.

Le livret pédagogique, transmis aux étudiants dès la rentrée, doit leur permettre de consigner l'acquisition de leurs compétences relatives aux UE professionnelles et à l'équipe pédagogique de suivre leur progression tout au long de l'année. Malheureusement, il n'est pas joint au dossier.

Un rapport d'activité est établi par l'étudiant dont l'écrit est évalué par un enseignant tuteur et qui est soutenu oralement devant un jury composé de l'enseignant tuteur, du tuteur en l'entreprise et du responsable CFPB. Ce rapport, ainsi qu'une fiche d'évaluation des compétences rédigées par l'entreprise d'accueil, permettent de suivre correctement l'évolution des compétences sur les pratiques développées en agence (connaissances des produits et comportement commercial).

Enfin, les compétences acquises par l'étudiant figurent bien dans le supplément au diplôme. Les compétences acquises par les étudiants sont donc suivies et validées, mais là encore principalement par la profession.

Suivi des diplômés
L'observatoire des étudiants de l'université réalise une enquête à 30 mois de la sortie auprès des diplômés mais avec un taux de retour très faible ou juste correct (25 % en 2011 et 50 % en 2012). Parallèlement, l'IUT réalise deux enquêtes complémentaires sur les diplômés de cette LP. La première vise à calculer le taux d'emploi des sortants, identifier la nature des postes qu'ils occupent et les recruteurs. Une autre enquête annuelle par mail plusieurs mois après la sortie vise à suivre les diplômés dans le temps. Toutefois, selon l'IUT, très peu d'étudiants répondent, ce qui rend ces enquêtes peu valides et ne permet pas d'en tirer des enseignements pour l'évolution de la formation. Une piste envisagée, par ces responsables, pour remédier à ce fait serait la mise en place des relances téléphoniques. Le CFPB en lien avec les Banques employeurs pourrait également aider à disposer d'informations sur la situation des diplômés.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
Il y a un Conseil de perfectionnement pour la LP <i>Assurance, banque, finance, chargé de clientèle</i>. Il se compose des enseignants et responsables de la formation de l'IUT, du délégué régional et du responsable pédagogique du CFPB, du professionnel assurant les suivis des projets ainsi que du délégué des étudiants. Ce Conseil effectue un bilan annuel. S'il peut formuler des propositions d'amélioration, il ne peut apporter des modifications sensibles à la maquette pédagogique, le programme étant national. Toutefois, il fait des propositions d'aménagements de la maquette qui sont remontées au niveau de la fédération française des banques pour améliorer la pédagogie et peut influencer sur l'organisation quotidienne du diplôme. Son action est donc positive. Depuis 2013, l'IUT d'Avignon, a mis en place un système d'évaluation en complément du dispositif mis en place par l'université. Une enquête d'évaluation de la formation est envoyée aux étudiants à la fin de leur formation. Les résultats de cette enquête sont utilisés pour améliorer les enseignements.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- L'implication de la fédération française des banques et du CFPB qui donne une orientation très professionnalisante.
- L'attractivité du diplôme due à une alternance favorisant l'immersion dans l'emploi local et un taux d'emploi à la sortie satisfaisant.
- L'environnement favorable, permis par les besoins de recrutement de la profession bancaire et l'absence de formations locales concurrentes.

Points faibles :

- Une trop faible implication de l'IUT dans le pilotage de la formation.
- L'absence de lien avec des enseignants-chercheurs en économie bancaire.
- Trop peu d'éléments résultant des enquêtes de suivi des diplômés.

Avis global et recommandations :

Cette LP bénéficie de son partenariat avec la fédération française de banque et de son CFPB qui lui assurent une professionnalisation et un très fort taux d'insertion des diplômés. Toutefois, l'université pourrait être plus impliquée dans le pilotage de la formation, entre autres, dans le recrutement des étudiants et des enseignants professionnels.

Egalement, l'insertion de cette licence dans un axe de recherche en « économie bancaire » et le renforcement de l'équipe pédagogique du diplôme par des enseignants-chercheurs de ce domaine de compétences qui généreraient la LP en connaissances et mèneraient des activités de recherche dans cet axe, pourraient rééquilibrer ce partenariat.

Observations de l'établissement



MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

>>>

Présidence
Direction Générale des Services

Le Président de l'Université d'Avignon et des Pays de
Vaucluse

à

Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de
l'enseignement supérieur – HCERES
2 rue Albert Einstein
75013 PARIS

À l'attention de Monsieur Jean-Marc GEIB
Directeur du département d'évaluation des formations

Avignon, 26 avril 2017

**V/Réf. : DEF-LP180014169 Licence professionnelle « Assurance, banque, finance : chargé de
clientèle »**

N/Réf. : PhP/JD – 2017-102

**Observations de portée générale sur le rapport d'évaluation de la licence professionnelle
« Assurance, banque, finance : chargé de clientèle », établi par l'HCERES.**

Les observations des évaluateurs concernant la formation LP BCCP sont en accord avec le rapport d'évaluation interne. La LP BCCP est une formation très attractive, elle affiche des taux d'insertion importants et répond aux besoins de recrutement du secteur bancaire au niveau local et régional. Le point à améliorer reste effectivement l'augmentation de la part des enseignements effectués par les universitaires. La part des professionnels est bien au-delà de l'exigence d'une formation professionnalisante. Cette situation s'explique par le fait qu'il n'existe pas actuellement à l'UAPV une spécialisation recherche sur le thème de l'économie bancaire et les enseignants-chercheurs des sections 5 (économie) et 6 (gestion) sont peu nombreux. Les professionnels recrutés par le CFPB ont un niveau de formation et une expérience professionnelle qui justifient leur intégration dans l'équipe pédagogique de la formation. Les enseignements sont évalués par nos partenaires et les enquêtes effectuées auprès des étudiants.

Concernant le commentaire des évaluateurs sur l'absence de contrôle continu pour les enseignements professionnels :

UNIVERSITÉ D'AVIGNON
ET DES PAYS DE VAUCLUSE

Présidence
Direction Générale des Services
Campus Hannah-Arendt
Site Centre-Ville
74 rue Louis Pasteur – Case 1
84029 AVIGNON CEDEX 1
Tél. + 33 (0)4 90 16 25 25
Fax. + 33 (0)4 90 16 25 20
<http://www.univ-avignon.fr>

« En cohérence avec la professionnalisation de la formation, il est surprenant et peu cohérent que l'évaluation des compétences apportées par les matières les plus professionnelles, celles du CFPB, ne se fassent pas sous forme de contrôle continu ». Il faut souligner que la LP BCCP est une formation organisée dans différents établissements universitaires qui exige une évaluation commune et homogène des étudiants. Il est donc difficile d'organiser sous forme la forme d'un contrôle continu une évaluation commune pour tous les établissements.



Philippe ELLERKAMP