

HCERES

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

Département d'évaluation des formations



Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Commercialisation des produits et services financiers

Université de Reims Champagne-Ardenne

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 14/06/2017

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 : Droit, économie, gestion

Établissement déposant : Université de Reims Champagne-Ardenne

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle *Assurance, banque, finance*, spécialité *Commercialisation des produits et services financiers* (CPSF) est une formation dispensée en formation initiale et formation continue sur les sites de Troyes, Reims et Chaumont. L'établissement pilote est l'Institut universitaire de technologie (IUT) de Troyes. Elle s'inscrit dans le champ de formation principal *Droit, économie, gestion*. Son objectif est de former des futurs chargés de clientèle sur le marché des particuliers dans le secteur de la banque et de l'assurance.

Les cours se déroulent entre les mois de septembre et février, avec une période de stage de mi-février à mi-juin pour l'étudiant inscrit en formation initiale (16 semaines).

Pour les alternants, les cours se déroulent sur une année complète (de septembre à septembre.) Les cours sont étalés sur 17 semaines, le reste étant consacré à la présence en entreprise (établissements bancaires ou assurances).

Les enseignements sont dispensés au cours des deux semestres ; les modalités étant identiques pour les étudiants inscrits en formation initiale et en formation continue.

Au cours d'un 1^{er} semestre, cinq unités d'enseignement (UE) sont dispensées. Elles portent sur l'environnement professionnel, les pratiques de l'activité professionnelle, les outils professionnels, les applications professionnelles, la déontologie, la conformité et la certification « Autorité des marchés financiers » (AMF).

Au cours du 2nd semestre, les quatre UE portent sur l'environnement professionnel, les pratiques de l'activité professionnelle, les outils professionnels, les applications professionnelles.

Analyse

Objectifs

Les objectifs de la licence professionnelle (LP) CPSF sont clairement exposés : former des chargés de clientèle sur le marché des particuliers ayant pour objectif de travailler dans le secteur bancaire et assurance, en adéquation avec la fiche du Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Pour ce faire, elle apporte des connaissances en finance appliquée, droit et fiscalité mais développe aussi les aptitudes commerciales.

On notera en positif la préparation à la certification de l'AMF et la part d'enseignements préparant à une évolution. La volonté d'insérer l'étudiant dans le marché du travail dès l'obtention du diplôme est également à souligner. La rubrique « Descriptive des objectifs de la formation » mériterait cependant d'être étayée. L'intérêt des propos introductifs portant sur la fonction « Achat » dans la présentation de la formation, pose question.

Organisation
<p>La formation est pilotée par le site de Troyes et dispensée sur trois sites : Troyes, Reims et Chaumont. Les sites de Troyes et Reims accueillent un nombre d'étudiants en formation initiale et continue (deux groupes pour le site de Troyes, plus de trois groupes pour le site de Reims) alors que le site de Chaumont accueille des étudiants en formation continue (un groupe). Ce point est justifié par le faible nombre de candidat. Cela questionne l'articulation, en termes d'organisation, entre les trois sites.</p> <p>Au regard des enseignements dispensés, la LP propose un ensemble de modules variés et centrés sur les thématiques et problématiques des secteurs visés, ce qui démontre l'adéquation entre les objectifs du diplôme et les enseignements dispensés.</p> <p>La LP offre des enseignements pratiques pour la plus grande part du volume horaire (440 heures) et 90 heures d'adaptation : ouverture gestion des comptes clients, octroi de crédits et d'épargne, commercialisation de produits en banque et assurance. Ils couvrent ainsi l'environnement professionnel, les pratiques professionnelles et les outils. Elle est accessible après la 2^{ème} année de licence (L2) <i>Sciences économique, juridique et politique</i>, Diplôme universitaire de technologie (DUT), Brevet de technicien supérieur (BTS) et validation des acquis de l'expérience (VAE) après une procédure d'admission sur dossier, complétée d'entretiens.</p> <p>On peut souligner l'absence de candidatures en provenance de la L2 <i>Administration économique et sociale</i> (AES) et un nombre très faible de demandes en provenance d'autres L2 généralistes.</p>
Positionnement dans l'environnement
<p>La formation présente des liens forts avec les secteurs visés. Ses partenaires sont aussi bien des banques (environ 45 %) que des assurances (55 %). Ils participent aux enseignements et accueils des étudiants.</p> <p>Il est intéressant de souligner que les assurances sont néanmoins les partenaires privilégiés de la formation.</p> <p>Les trois sites forment des étudiants ayant pour vocation à rester sur la zone géographique. Aussi, l'ancrage local est le fer de lance de cette formation.</p> <p>Le besoin réel en Haute-Marne est à détailler notamment en spécifiant dans le tableau listant les entreprises partenaires celles qui interviennent dans la formation et au niveau de quels sites.</p> <p>Il paraît nécessaire de renforcer le site de Chaumont Haute-Marne.</p> <p>A noter qu'il existe un diplôme concurrent prise en charge par le Centre de formation de la profession bancaire (<i>Assurance, banque, finance</i> à Reims en alternance) ; aucune coopération n'est mentionnée entre ces formations. Ce diplôme ne paraît pas être délivré ou co-habilité par l'URCA.</p>
Equipe pédagogique
<p>L'équipe pédagogique s'inscrit dans les canons traditionnels des équipes en LP. Elle est composée d'environ 48 % d'enseignants, 52 % de vacataires issus du milieu professionnel banque-assurance (chargés de clientèle, directeurs d'agence ou de cabinet, gestionnaire de patrimoine). Chaque enseignant de l'établissement participe au suivi d'alternants ; ce qui contribue à tisser des liens avec le secteur. Un léger déséquilibre peut apparaître entre les sites de Troyes et de Chaumont dans la formation continue en alternance.</p> <p>Les équipes pédagogiques sont assez développées et variées même si les sites de Troyes et de Chaumont se partagent en grande partie la même équipe pédagogique pour les enseignants universitaires (cinq personnes un volume total d'un peu plus de 100 heures reproduites sur les deux sites) comme pour les intervenants professionnels. Ce qui renforce le constat de manque de développement et d'insertion dans l'environnement local défendu pour le site de Chaumont.</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>La formation recrute essentiellement des étudiants diplômés de BTS ou de DUT. Il y a de rares inscrits provenant de L2. A l'issue de la formation, la poursuite d'études est marginale ; ce qui est cohérent en LP.</p> <p>Les taux de réussite sont globalement bons.</p> <p>L'insertion professionnelle, sur la base des données de l'Observatoire de suivi, de l'insertion professionnelle et de l'évaluation (OSIPE) de l'Université, indique une intégration professionnelle croissante dans les six mois à la sortie du diplôme (79,30 % en 2011, 94,70 % en 2015) ; ce qui témoigne de la dynamique et de la reconnaissance du diplôme.</p> <p>Les emplois occupés, majoritairement en contrat à durée indéterminée à temps complet, portent la dénomination de conseiller d'accueil, conseiller commercial ou conseiller clientèle. De manière globale, cela témoigne d'une bonne adéquation en l'offre et les besoins du secteur. Toutefois, une partie non négligeable des étudiants trouvent <i>a priori</i> un emploi en tant que conseiller d'accueil ; ce qui peut questionner sur la lisibilité de l'offre de formation pour certains établissements.</p> <p>La situation réelle du site de Chaumont est difficilement appréciable au regard des données transmises.</p> <p>Une autre question subsidiaire porte également sur la pertinence des dispositifs de prise en charge des salariés en reprise d'étude : est-ce la formation initiale ? qui est responsable de leur prise en charge (tel que mentionné dans le dossier) et non la formation continue ?</p>

Place de la recherche
La place de la recherche est limitée, ce qui est logique par rapport à la nature professionnelle du diplôme.
Place de la professionnalisation
La place de la professionnalisation est importante dans le diplôme. Nous pouvons observer l'intervention fréquente des professionnels issus du secteur. Les partenariats tissés avec les organismes bancaires et d'assurance de la région témoignent également de la volonté des responsables de formation de bien identifier les attentes du secteur. A titre d'exemple, la mise en œuvre d'enseignements pour l'obtention de la certification de l'AMF est un élément très favorable. Les taux de réussite au certificat sont bien au-dessus de la moyenne nationale.
Place des projets et des stages
Le temps consacré aux projets tuteurés (150 heures sont mentionnés sur les annexes alors que 130 heures sont indiqués dans le dossier) ainsi que les périodes en entreprises (16 semaines pour les étudiants en formation initiale) soulignent le caractère professionnalisant de la formation. De même, en formation continue, l'alternance se déroule du mois de septembre de l'année N à fin août de l'année N+1. Tous les étudiants font l'objet d'un suivi par un tuteur avec une visite sur site obligatoire. Les projets et rapports de stages font l'objet d'une évaluation par un jury composé du tuteur pédagogique, d'un représentant de l'établissement où s'est effectué le stage et d'un autre enseignant. Ainsi, une place importante est accordée aux projets et stages.
Place de l'international
Si l'insertion à l'international ne paraît pas la vocation 1 ^{ère} du diplôme, il n'en demeure pas moins que cet aspect n'est pas totalement ignoré. Il est observé la présence d'un module « Pratique de la langue anglaise » qui correspond à l'anglais de conversation et technique de spécialité. Les objectifs de ce module consistent à savoir lire les documents et échanger avec les clients internationaux. Ce module est toutefois modeste en terme horaire (une vingtaine d'heures). Il serait éventuellement pertinent d'envisager de renforcer ce volet au vu du contexte : le secteur de la banque et de l'assurance sont sans conteste internationaux.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
Les modalités de recrutement des étudiants sont assez classiques. Dans le cadre de la formation initiale, la sélection s'effectue sur dossier et entretien. Il est intéressant de voir que pour les étudiants en formation continue l'intervention d'un responsable des Ressources Humaines est nécessaire. Des dispositifs de mise à niveau sont prévus et paraissent importants vu la part des étudiants titulaires de BTS et DUT. L'équipe pédagogique pourrait envisager la mise en œuvre de tutorat permettant aux étudiants de BTS d'appréhender l'exercice de rédaction. Par ailleurs, il pourrait être intéressant d'accroître la visibilité du diplôme auprès du public de L2.
Modalités d'enseignement et place du numérique
Les modalités d'enseignements sont globalement satisfaisantes en termes de volumes horaires présentiels. Des dispositifs de VAE sont adéquats. Une place importante est accordée aux projets. Pour les étudiants alternants, le découpage est de quatre semaines en entreprise et quatre semaines à l'université. Ce dernier point peut questionner la possibilité donnée aux alternants de suivre leurs dossiers en cours et la vie de l'organisation lorsqu'ils sont éloignés de celle-ci. La formation est accessible aux personnes en situation de handicap mais pas aux sportifs de haut niveau et aux salariés. Un accent pourrait être mis sur les logiciels et systèmes d'informations utilisés dans le secteur de la banque et de l'assurance (et dépasser Excel ou Sphinx).
Evaluation des étudiants
Les étudiants sont évalués selon des modalités assez traditionnelles. L'évaluation s'effectue sur la base d'un contrôle continu avec une session de rattrapage. Les évaluations sont à la fois, écrites et orales. L'évaluation du stage se fait selon des critères formalisés. Le jury est constitué de « tous les intervenants professionnels et universitaires ». Ce point questionne sur la manière dont se déroulent les réunions de jurys d'examen. Il est recommandé de resserrer la composition du jury.

Suivi de l'acquisition de compétences
Le suivi de l'acquisition des compétences est essentiellement mobilisé chez les alternants. Les modalités de suivi sont structurées. La mise en œuvre d'un dossier de suivi électronique d'apprentissage permet de faire le lien entre le tuteur professionnel et le tuteur académique. Cela est complété par une journée de formation des maîtres d'apprentissage. Il ne s'applique pas aux étudiants en formation initiale, notamment durant leur période de stage. Ce dernier point permet de suivre difficilement l'acquisition des compétences durant les 16 semaines en entreprises.
Suivi des diplômés
La LP mobilise les ressources de l'OSIPE afin de suivre ces diplômés. Les enquêtes sont régulières (à 6 et à 30 mois). Les taux de réponses sont moyens (55 %) et pourraient être améliorés. A titre d'exemple, à l'occasion de la remise des diplômes, ces questionnaires pourraient être complétés par les étudiants.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
La LP s'est dotée d'un conseil de perfectionnement. Il se réunit trois fois par an sur les trois sites. Sa composition est mixte, ce qui témoigne d'une ouverture (enseignants, étudiants, professionnels, responsables de centre de formation des apprentis). De même, les étudiants ont la possibilité d'évaluer les enseignements. Ces éléments témoignent de la mise en œuvre de dispositifs d'apprentissage pour l'équipe pédagogique. A titre d'exemple, dans le dossier, il est indiqué qu'un enseignant qui n'obtient pas plus de 65 % de satisfaction des étudiants, est convié à un entretien pour envisager des pistes d'amélioration... Enfin, une démarche qualité, sur la base d'un audit interne et des normes ISO 9001, permet de contribuer à l'amélioration de la formation. Ces démarches témoignent bien de la volonté de mettre en œuvre de procédures d'autoévaluation permettant l'identification des faiblesses et voies d'amélioration. Peu d'informations permettent d'apprécier les pistes d'améliorations mises en œuvre à l'issue des conseils de perfectionnement.

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- Les débouchés de la formation.
- Les liens avec le milieu professionnel.
- La mise en œuvre de la certification de l'Autorité des Marchés Financiers.

Points faibles :

- La concurrence entre diplômes (s'agissant de Reims).
- L'organisation éclatée de la formation (trois sites).

Avis global et recommandations :

Le diplôme est bien organisé et s'insère dans le champ *Droit, économie, gestion*. La LP CPSF répond pleinement aux besoins des professionnels du secteur au regard des taux d'insertion et des postes occupés ; toutefois, une réserve est émise sur la prise de poste en tant que chargé d'accueil. Si des moyens sont mis en œuvre pour la réussite des étudiants, ces derniers développeraient leurs compétences grâce à un renforcement de l'anglais des affaires, de la banque et des assurances.

De même, afin de diversifier les promotions, une amélioration de la visibilité de la LP auprès des étudiants de L2 pourrait être envisagée.

Enfin, des questionnements demeurent. Ils sont liés aux incomplétudes d'informations en termes d'organisation du diplôme entre les trois sites, notamment sur la taille du site de Chaumont.

Observations de l'établissement

Reims, le 22 mars 2017

N/Réf. : /2017/MH/DEVU

Affaire suivie par Mme Mélanie HOFFERT

***Le Président de l'Université de Reims
Champagne-Ardenne***

À

Monsieur Michel COSNARD
Président du Hcéres

Objet : Retour sur le rapport d'évaluation de la licence professionnelle *Commercialisation des produits et services financiers*

Monsieur le Président,

L'Université de Reims Champagne-Ardenne tient à remercier l'ensemble des personnels du Hcéres, ainsi que les experts qui ont mené l'ensemble des évaluations de nos formations. Les remarques et recommandations qui ont été faites nous seront très utiles pour finaliser notre nouvelle offre de formation.

Vous trouverez ci-après la réponse du responsable de la formation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations distinguées.



Guillaume GELLÉ

Commentaires du responsable de la formation :

Nous exprimons nos plus vifs remerciements aux membres du HCERES pour le travail d'analyse fourni. Nous souhaitons dans un premier temps répondre aux conclusions de votre évaluation, puis dans un second temps reprendre chacune de vos remarques pour tenter d'y apporter la réponse la plus claire possible.

La licence professionnelle CPSF est présente sur 3 sites : Troyes, Reims et Chaumont. Ce découpage résulte :

- de la création de cette licence sur le site de Troyes ;
- de son développement sur le site de Reims étant donné les besoins des professionnels de la banque et de l'assurance en personnel qualifié ;
- et enfin de la création d'un site sur Chaumont résultant d'une forte demande des professionnels dans ce département. Cette implantation a été facilitée par la volonté politique de M. Luc Chatel, maire de Chaumont et ministre de l'Éducation nationale de l'époque, de développer l'enseignement supérieur dans ce département éloigné des sites de Troyes et de Reims (1 heure de trajet en voiture environ).

Il convient de noter la spécificité géographique de la Haute-Marne. En effet, ce département compte un grand nombre de petites communes avec des agences bancaires et des compagnies d'assurance présentes sur tout le département.

L'organisation est effectivement éclatée, mais elle fonctionne plutôt bien en intégrant le plus possible des enseignants de la Haute-Marne même s'il faut bien reconnaître que cet effectif doit être renforcé. Après cette licence, les étudiants occupent des postes de chargés de clientèle. Les étudiants qui occupent un poste de chargé d'accueil sont en réalité sur un poste de chargé de clientèle. Le terme « chargé d'accueil » est donc à prendre au sens large (accueil et responsable d'un portefeuille de clients particuliers).

Objectifs

« L'intérêt des propos introductifs portant sur la fonction « Achat » dans la présentation de la formation, pose question. »

La licence CPSF forme des chargés de clientèle c'est-à-dire des postes de commerciaux dans le milieu de la banque et de l'assurance. Ces chargés sont des vendeurs à la fois de produits financiers et en même temps de produits d'assurance.

Il n'y a pas de fonction « achat » dans les établissements bancaires et dans les compagnies d'assurance.

Organisation

« On peut souligner l'absence de candidatures en provenance de la L2 AES et un nombre très faible de demandes en provenance d'autres L2 généralistes. »

Nous avons effectivement pris conscience de cette situation depuis quelque temps. Ainsi, avec le CFA DIFCAM, une information auprès des étudiants de L2 est réalisée aussi bien à Reims qu'à Troyes. Des efforts restent malgré tout à accomplir.

Positionnement dans l'environnement

« Le besoin réel en Haute-Marne est à détailler notamment en spécifiant dans le tableau listant les entreprises partenaires celles qui interviennent dans la formation et au niveau de quels sites. »

Les effectifs sur le site de Chaumont sont à renforcer, même si plusieurs entreprises sont partenaires :

- CIC
- Crédit Agricole Champagne Bourgogne
- LCL depuis cette année universitaire

Équipe pédagogique

« Ce qui renforce le constat de manque de développement et d'insertion dans l'environnement local défendu pour le site de Chaumont. »

On ne peut que constater qu'il n'existe aucun site universitaire en Haute-Marne. En l'absence d'enseignant-chercheur, nous sommes dans l'obligation de faire appel aux enseignants de l'IUT de Troyes.

Nous essayons, à chaque fois que cela est possible, d'incorporer dans l'équipe pédagogique des enseignants du secondaire en poste dans des lycées de ce département.

Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

« Une autre question subsidiaire porte également sur la pertinence des dispositifs de prise en charge des salariés en reprise d'étude : est-ce la formation initiale ? Qui est responsable de leur prise en charge (tel que mentionné dans le dossier) et non la formation continue ? »

Les salariés en reprise d'études sont pris en charge par la formation initiale (demandeurs d'emploi, CIF...) et plus particulièrement par le ou les responsables pédagogiques.

Place de l'international

« Ce module est toutefois modeste en terme horaire (une vingtaine d'heures). Il serait éventuellement pertinent d'envisager de renforcer ce volet au vu du contexte : le secteur de la banque et de l'assurance est sans conteste international. »

Il est effectivement important de renforcer ce volet, c'est la raison pour laquelle nous avons pris l'engagement d'ajouter, dans la nouvelle maquette, 10 heures d'anglais afin de porter le volume à 30 heures.

Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

« L'équipe pédagogique pourrait envisager la mise en œuvre de tutorat permettant aux étudiants de BTS d'appréhender l'exercice de rédaction. Par ailleurs, il pourrait être intéressant d'accroître la visibilité du diplôme auprès du public de L2. »

La nouvelle maquette 2018 prévoit un renforcement des heures de méthodologie. De plus, nous réfléchissons actuellement à la mise en place d'heures de mise à niveau sur la communication et l'expression numériques. Cela répondra également à une attente très forte de nos partenaires professionnels.

Modalités d'enseignement et place du numérique

« Un accent pourrait être mis sur les logiciels et systèmes d'information utilisés dans le secteur de la banque et de l'assurance (et dépasser Excel ou Sphinx). »

Cette possibilité a été étudiée auparavant ; cependant, il convient de souligner la difficulté matérielle pour étudier ce type de logiciels au sein de l'université.

Toutefois, ces applications spécifiques sont étudiées et utilisées par les alternants en agence (banque ou compagnie d'assurance) auprès de leur maître d'apprentissage...

La nouvelle maquette 2018 vise à renforcer le digital dans la formation. Les cours d'informatique vont donc limiter l'utilisation d'Excel pour se focaliser davantage sur le big data, l'utilisation des réseaux sociaux, etc.

Évaluation des étudiants

« Le jury est constitué de « tous les intervenants professionnels et universitaires ». Ce point questionne sur la manière dont se déroulent les réunions de jurys d'examen. Il est recommandé de resserrer la composition du jury. »

La nouvelle composition du jury respectera les règles universitaires et comprend entre $\frac{1}{4}$ et $\frac{1}{2}$ de professionnels. Cette composition sera, comme les autres années, validée par le Conseil d'Institut et arrêtée par le Président de l'Université.