



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Traitement et contrôle des opérations
bancaires en services (pôles) d'appui
technique et commercial en réseau

de l'Université Paris 13 - Paris-Nord

Vague D – 2014-2018

Campagne d'évaluation 2012-2013



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Le Président de l'AERES

Didier Houssin

Section des Formations
et des diplômes

Le Directeur

Jean-Marc Geib



Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague D

Académie : Créteil

Établissement déposant : Université Paris 13 - Paris-Nord

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Traitement et contrôle des opérations bancaires en services
(pôles) d'appui technique et commercial en réseau

Dénomination nationale : SP5-Assurance, banque, finance

Demande n° S3LP140006821

Périmètre de la formation :

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : L'IUT de Bobigny
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : La banque LCL
- Secteur professionnel demandé : SP5-Echange et gestion

Présentation de la spécialité

Cette licence professionnelle se donne pour objectif d'offrir à un public large disposant d'un background en gestion, comptabilité et/ou commerce, une formation dans le domaine de la gestion des opérations bancaires de Middle et Back office. Récemment ouverte en 2009, cette spécialité est portée par l'IUT de Bobigny en partenariat avec le centre de formation des apprentis CFA Sup2000. Les modalités d'enseignement mises en œuvre relèvent du contrat d'apprentissage, de la formation continue et de la formation initiale classique.

Les métiers visés sont : contrôleurs de gestion des opérations back office principalement, dans les centres bancaires, compagnies d'assurances et services administratifs des entreprises publiques et privées dans des domaines variés.

La formation comporte cinq unités d'enseignement (UE), couvrant l'activité bancaire, la pratique des opérations suivantes : services de base, l'épargne, les crédits et les opérations de bourse, la gestion de projet (à travers les stages et projets tuteurés), la communication, l'anglais et le traitement EXCEL de ces diverses opérations bancaires, contrôles et analyses.

Au niveau de l'établissement, des formations similaires et complémentaires existent notamment à l'IUT de Villeteuse, qui propose une licence professionnelle intitulée *Chargé de clientèle particuliers*. Ceci est également vrai au niveau du PRES Paris Sorbonne Cité. Or, le dossier ne prend pas en considération la proximité des contenus de ces formations, mais met l'accent sur la complémentarité des formations notamment du point de vue du recrutement.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Cette formation est très structurée, complète et très professionnelle en cohérence avec les objectifs d'ouverture vers le monde professionnel. Cependant, par une absence de prospection et de partenariats, nous n'avons pas de visibilité sur l'employabilité des derniers diplômés et donc, sur la réelle adéquation de cette formation avec le marché de l'emploi.

Le projet pédagogique se démarque des licences *Banques, Assurances* par un parfait équilibre entre les connaissances techniques liées au suivi des opérations bancaires courantes (épargne, crédits, opérations sur titres) et la maîtrise des méthodes, procédures et risques, sans oublier l'environnement bancaire. Cependant, l'accompagnement des stages et projets tuteurés reste trop général, sans mesure des compétences acquises et des retours d'expérience en stages entreprises et sans différence d'accompagnement entre les formations initiales et les alternants. Un décalage entre la fiche RNCP et le dossier de présentation incomplet est à noter. Enfin, la composition de l'équipe pédagogique et la répartition des tâches (suivis, recrutement etc.) dont beaucoup sont confiées au responsable de formation, peuvent être optimisées.

En ce qui concerne le lien avec les milieux professionnels, l'absence de partenariat est préjudiciable. Cela est la conséquence d'un manque de prospection. Le dossier ne fait pas mention de lettre de soutien ou de recommandation pour cette licence professionnelle, ni de convention si ce n'est un accord récent avec le LCL, au niveau ressources humaines et stages en entreprises... Il ne précise pas qui accueille les alternants, et quelles sont leurs missions. L'implication des professionnels dans la formation est effective sachant que la part de leurs interventions dans le total des heures représente plus de 61 %. Ils sont huit intervenants sur 17, et dispensent la totalité des matières professionnelles de base.

Au niveau du pilotage de la spécialité, l'équipe pédagogique est à renforcer. Malgré la qualité des intervenants professionnels et leur forte implication, il y a un réel déséquilibre avec le nombre d'enseignants-chercheurs et intervenants universitaires. La création récente du conseil de perfectionnement et l'absence de compte-rendu, ne permet pas de mesurer les échanges, réflexions et évolutions souhaitées à court ou moyen terme.

La formation est très attractive, essentiellement parmi le public de BTS, et permet d'appliquer une forte sélection pour obtenir des effectifs d'environ 35 étudiants, dont 21 % sont en apprentissage ou en contrat de professionnalisation. On peut regretter la faible diversité du public. L'insertion professionnelle, mesurée au travers d'enquêtes internes, reste modeste avec un taux de diplômés en emploi compris entre 62 et 71 %. Il est regretté l'absence de précisions sur les CDD obtenus par les derniers diplômés et les fonctions très généralistes ne nous donnent pas de visibilité sur l'employabilité et les employeurs de la région. Il n'est pas indiqué non plus dans quels secteurs ils sont recrutés, et si l'objectif « Finances, Banque, Assurance » est atteint. En ce qui concerne le métier de contrôleur de gestion et l'acquisition de compétences, elle ne peut être démontrée. De même, les enquêtes ne permettent pas de mesurer le potentiel de recrutement de centres administratifs et unités d'appui commercial sur la région parisienne ou au niveau national.

Enfin, la politique ou stratégie de limiter les apprentis, ne semble pas correspondre à l'environnement bancaire actuel, le recrutement étant axé sur des postes de commerciaux ou attachés commerciaux face au client ou des conseillers en ligne. La formation *Back office ou middle office* est effective en particulier, lors de stages en entreprises ou projets tuteurés, par la mise en pratique des connaissances professionnelles. L'apprentissage reste un levier essentiel d'acquisition de compétences.

- Points forts :

- Un projet de licence professionnelle très structuré, très complet et très professionnel.
- Le projet de licence *Back Office, contrôleur de Gestion des opérations bancaires* dans les centres ou unités d'appui commercial, pertinent.
- La qualité des intervenants professionnels permettant un réel apport d'expérience et de connaissances techniques bancaires.

- Points faibles :
 - Pas de prospection vers les partenaires financiers ou autres (santé, cabinets comptables).
 - Pas de convention signée (hors partenariat LCL en cours) et partenariats peu diversifiés.
 - Un public peu diversifié.
 - Le manque d'informations sur les employeurs.
 - Peu d'enseignant-chercheur dans l'équipe pédagogique.

Recommandations pour l'établissement

Cette « jeune » licence professionnelle mériterait de s'ouvrir à la fois vers le monde universitaire et vers le monde professionnel. Le nombre insuffisant d'enseignant-chercheur dans l'équipe pédagogique peut mettre en péril l'aspect académique de cette formation : une ouverture vers les autres composantes de l'Université, proches du domaine *Banques, assurances, finances* permettrait à la fois d'impliquer des enseignants-chercheurs d'autres filières et de diversifier le public. La mise en place de partenariats formalisés avec différentes entreprises du secteur et avec des branches professionnelles serait un gage de pérennité de cette spécialité.

Notation

- Projet pédagogique (A+, A, B, C) : A
- Insertion professionnelle (A+, A, B, C) : B
- Lien avec les milieux professionnels (A+, A, B, C) : B
- Pilotage de la licence (A+, A, B, C) : C



Observations de l'établissement



Licence Professionnelle

Dénomination nationale : **SP5 - Assurance, Banque, Finance**

Spécialité : **Traitement et contrôle des opérations bancaires en services (pôles) d'appui et commercial en réseau.**

Demande n° **S3LP140006821**

Si nous n'avons effectivement pas de convention nous entretenons des **échanges forts** avec le LCL, la SG, la BNP Paribas et d'autres organismes financiers (CSF, Swiss Banque, AXA branche finance...). De plus nous sommes sur le point de **finaliser un partenariat** avec la CDC (via son service en charge de la diversité)

Nous n'avons pas senti la nécessité pour l'instant d'avoir un accord écrit avec une banque ou une compagnie d'assurance. Si cela peut s'envisager, nous considérons que ce n'est pas la garantie d'une pérennité d'échanges... les décisions sont devenues brutales dans les organismes financiers et ce type d'accord pèse peu dans le cycle décisionnaire d'un grand organisme. Nous préférons répartir nos échanges sur plusieurs établissements. Ainsi, le "partenaire" depuis nos débuts, le LCL, s'est fait remplacer par la SG ; la CDC semble vouloir nous soutenir...

Il est aussi important de maintenir des contacts avec des petits organismes, plus fidèles et moins à même de revoir leur choix brutalement : le CSF, Swiss Banque, BP2S, etc. **Avoir multiplié la provenance des intervenants professionnels, nous ouvre d'autant plus de portes.** Cependant nous reconnaissons que des lettres d'engagement de nos partenaires dans la formation auraient pu mieux éclairer les évaluateurs de l'AERES.

Ouverture sur le monde universitaire et professionnel :

S'il n'y a pas de **formation similaire** à Paris 13, en revanche l'IUT de Villetaneuse porte une formation complémentaire. Au moment de la création de ses deux licences professionnelles BFA, nous avons convenu de nous distribuer entre « front office » (IUT Villetaneuse) et « back et middle office » (IUT de Bobigny). La première vise la formation des commerciaux en charge de la clientèle tandis que la seconde couvre la partie « administrative » de la banque. Deux mondes entre lesquels il n'y a que malheureusement peu ou pas de passerelle dans le monde professionnel.

Précision supplémentaire : notre spécialité est le back et middle office de la banque de détail, il s'agit de la banque consacrée aux particuliers et aux petites entreprises. Il convient de ne pas confondre avec les nombreux diplômes concernant la banque de marché (ou Banque de Financement et d'Investissement, soit BFI).

Il n'y a que 2 autres licences en France sur notre spécialité... pourtant correspondant au plus gros contingent de personnel des banques. La raison est simple : le recrutement du personnel de ces services s'est réalisé lors de la bancarisation de la France, c'est-à-dire, lorsque l'Etat a exigé que tout salaire soit versé sur un compte en banque. A l'époque, les banques ont massivement recruté et formé par leurs propres moyens. Ces générations arrivées il y a entre 30 et 40 ans partent aujourd'hui en retraite. Les banques ont dans un premier temps voulu recruter des bac+5 pour remplacer ces départs, certaines continuent dans cette optique. D'autres optent pour des Bac+3, constatant que les Bac+5 sont surdiplômés.

Par ailleurs, le savoir dans un back-office s'appuie certes sur la connaissance des produits financiers et des règles prudentielles (les CRBF), mais surtout sur la capacité à manier des données dans des systèmes informatiques puis dans Excel. Que nous le voulions ou pas, l'apprentissage ne peut se faire que sur le terrain et par le terrain.

L'équipe pédagogique :

Le rapport pointe l'absence d'enseignants chercheurs dans l'équipe pédagogique. Cette absence est d'une part due au faible effectif d'enseignants chercheurs dans les disciplines enseignées et d'autre part aux orientations volontaristes de professionnalisation qui nous ont amené à recruter comme responsable de la formation un PAST (enseignant associé), ancien cadre de banque et aujourd'hui chef d'entreprise dont la connaissance du milieu professionnel était un facteur non négligeable de fort lien avec le milieu professionnel dont on sait combien il est difficile à apprivoiser. Les professionnels de la banque / assurance attendent des jeunes qu'ils recrutent, des savoir-faire pratiques mais aussi des savoir-être qui sont indispensables dans une banque : nécessité de confidentialité, importance de ne jamais atteindre la confiance du client vis-à-vis de l'organisme financier. Il était donc important qu'un professionnel connaissant bien le milieu puisse piloter la formation.

De plus depuis l'année dernière nous faisons appel à des chercheurs tels que Sébastien Li TIAO TE pour les mathématiques appliqués au monde de la finance ou Michel ROUX, ancien doyen de l'UFR sciences économiques et de gestion, qui est intervenu pour assurer des séminaires sur le secteur bancaire et "l'employabilité" dans le même secteur ainsi que pour présenter son Master Banque et finance

Enfin le recrutement attendu en 2014 d'un nouveau MCF de sciences de gestion permettra de renforcer l'équipe pédagogique.