

# 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 Lorraine

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,<sup>1</sup>*

Michel Cosnard, président

---

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

<sup>1</sup> 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 Lorraine

Établissement(s) cohabilité(s) : /

## Présentation de la formation

La licence professionnelle *Commercialisation des produits et services financiers* (LP CPSF), a été créée en 2005. Elle est installée à l'Institut universitaire de technologie (IUT) de Metz et à l'IUT de Thionville Yutz.

Sur le site de Metz, la LP propose deux groupes : un groupe en formation initiale et un groupe en formation par apprentissage ou en contrat de professionnalisation. Sur le site de Thionville Yutz, elle est proposée uniquement en formation initiale.

La formation est soutenue par des groupes bancaires : Banque Populaire, Caisse d'Épargne, CIC (Crédit Industriel et Commercial), Crédit Agricole, Crédit Mutuel, LCL (Le Crédit Lyonnais) ainsi que par des entreprises d'assurances : MAIF (Mutuelle d'Assurance des Instituteurs de France) et MACIF (Mutuelle Assurance des Commerçants et Industriels de France).

L'enseignement s'articule autour de 10 unités d'enseignement (UE). Les UE 1 à 4 concernent les connaissances et compétences en expression/communication et la gestion commerciale. Les UE 5 à 8 sont dédiées aux enseignements de spécialité en lien avec le métier, et les UE 9 et 10 concernent le stage et projet tuteuré.

## Analyse

Objectifs
<p>La LP CPSF a pour objectif de former des cadres intermédiaires de niveau II dans le secteur de la banque et de l'assurance. Le dossier et la fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) exposent de manière complète et précise quelles sont les compétences attendues pour obtenir le diplôme ainsi que les compétences professionnelles et personnelles attendues pour occuper les emplois prévus en sortie de formation. Par ailleurs, les statistiques issues des enquêtes à 6 et 18 mois au sortir de la formation montrent un taux d'insertion professionnelle élevé correspondant à des postes intermédiaires de conseillers clientèle en adéquation avec le diplôme préparé.</p>
Organisation
<p>La formation est organisée sur deux sites. Elle est proposée en formation initiale à l'IUT de Metz et à l'IUT de Thionville Yutz et en apprentissage uniquement sur le site de Metz. Quant aux stagiaires de formation continue, rien n'est précisé sur l'organisation de leur cursus. La LP est dirigée par un Professeur des Universités qui gère également le groupe de formation initiale de Metz. Deux Maîtres de Conférences, quant à eux gèrent les deux autres groupes. La maquette pédagogique s'articule autour de 10 UE pour 22 matières ; ce qui est beaucoup. Il serait plus pertinent de réduire le nombre d'UE afin d'assurer une plus grande lisibilité d'ensemble. Cependant, les enseignements proposés correspondent aux profils recherchés par les entreprises partenaires.</p>

On peut également souligner que le dossier met en avant les rapports formels entre les responsables de la formation, les enseignants et les professionnels dans le cadre des jurys, des conseils de perfectionnement et des procédures de recrutement des candidats.

#### Positionnement dans l'environnement

La formation se fait en partenariat avec les différentes banques de la région cependant, le dossier ne donne aucune information sur la formalisation de ces relations. Le groupe en apprentissage est constitué en partenariat avec le centre de formation des apprentis du Groupe Crédit Agricole - CFA DIFCAM. Ce partenariat est matérialisé par une convention entre Université de Lorraine et le CFA DIFCAM. Il existe d'autres formations de même type sur le territoire mais les formations ne sont pas en concurrence dans la mesure où les partenaires recherchent un fort ancrage local.

Cependant, l'Université de Lorraine propose sur le site de Nancy une LP *Marché des particuliers* qui est en partenariat avec le centre français de la formation bancaire (CFPB). Les deux LP ne se concurrencent pas car la LP CPSF propose des modules spécifiques orientés vers le marché des professionnels, les techniques de financement et la maîtrise des risques liés aux crédits. Les profils recherchés dans les deux licences sont également différents. La LP CPSF forme des conseillers qui ont pour vocation d'être rapidement aptes à s'occuper d'une clientèle de professionnels alors que la LP proposée à Nancy forme des conseillers « standard ».

On peut également noter que les partenaires des groupes en formation initiale sont diversifiés.

#### Equipe pédagogique

L'équipe pédagogique est composée d'enseignants-chercheurs (11), d'enseignants (5) et de professionnels (33). L'équipe pédagogique se réunit au moment des évaluations de fin de semestre et lors des jurys. Elle participe également à la sélection des candidats et aux réunions du conseil de perfectionnement.

Les professionnels représentent deux-tiers de l'équipe de formation (33 sur 49) ; ceci s'explique par le fait que la formation étant présente sur deux sites, le même professionnel ne peut à cause de problèmes de disponibilité intervenir dans tous les groupes. 80 % des professionnels sont issus du milieu de la banque et de l'assurance.

Les professionnels assurent deux-tiers du volume horaire de la LP. Ils interviennent sur le cœur de métier (techniques bancaires, négociation, crédit) mais ce déséquilibre entre universitaires et professionnels pose la question du pilotage universitaire de la formation.

Par ailleurs, sur le site de Thionville Yutz, les professionnels assurent 80 % des interventions. Le déséquilibre est tel qu'un réajustement est nécessaire.

#### Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études

Globalement, on observe un « tassement » dans le recrutement des étudiants et des alternants. Le nombre d'inscrits passe de 82 en 2013 à 64 en 2014 et 72 en 2015. On peut noter que le groupe en formation initiale de Thionville a été supprimé en 2014 et ré-ouvert en 2015. Le dossier précise que la décision de non ouverture à Thionville est due à la faiblesse du nombre d'inscrits sur le site. Si le recrutement est stable pour le site de Metz en formation classique, on note une baisse entre 2014 (44 apprentis) et 2015 (35 apprentis) pour la formation en apprentissage. Il aurait été intéressant que le dossier précise pourquoi une telle baisse a eu lieu et notamment, si elle résulte de moindres recrutements par les partenaires ou de candidatures à l'apprentissage.

Les taux de réussite sont assez satisfaisants : 88 % en moyenne sur la période 2009 à 2015. On note également un faible taux d'abandon : 1,80 % sur l'ensemble de la période.

Le taux de poursuite d'études est assez faible, il oscille entre 9 et 12 % pour la période étudiée avec cependant un pic de 25 % en 2010. On peut regretter que le dossier ne propose aucune analyse sur ce phénomène.

Les enquêtes à 6 mois et à 18 mois montrent que le taux d'insertion professionnelle est très satisfaisant, les chiffres sont fiables car le nombre de répondants approche 88 % pour l'enquête à 6 mois et les 70 % pour l'enquête à 18 mois.

La durée moyenne de recherche d'emploi est faible car selon l'enquête à six mois 80 % (moyenne sur la période étudiée) des diplômés interrogés ont trouvé un emploi six mois après l'obtention du diplôme. L'enquête à 18 mois montre que le taux d'insertion passe à 96 %.

Sur la période 2010/2013, l'enquête de l'observatoire de la vie universitaire (OVU) montre que 78 % des diplômés ont un emploi qui correspond aux objectifs de la formation ainsi qu'aux besoins des entreprises. Les rémunérations déclarées par les diplômés sont en moyenne sur la période de 1 560 euros nets ; ce qui correspond aux salaires du secteur.

L'adéquation entre la formation et l'insertion dans le monde professionnel est donc réelle.

#### Place de la recherche

Les enseignants-chercheurs qui interviennent dans la LP ou qui en assurent la responsabilité pédagogique sont tous membres du centre européen de recherche en économie financière et gestion des entreprises (CEFERIGE). Ces enseignants intègrent dans leurs interventions des problématiques en relation avec la recherche.

Il pourrait être intéressant pour cette formation de mettre en place un module « Etudes et recherches commerciales » qui ferait le lien entre l'aspect universitaire et l'aspect professionnel du diplôme.

#### Place de la professionnalisation

La place de la professionnalisation est importante dans la formation. Elle s'exprime par différentes actions :

- pour la formation classique par des rencontres étudiants/entreprises ; ateliers et techniques de recherche d'emploi organisés par l'Université de Lorraine ; participation au concours des « Négociales » ; entretiens de simulation d'embauche avec les entreprises partenaires de la formation.
- pour la formation en apprentissage dont la part dans l'effectif global est de 51 % en moyenne sur la période 2011-2015, la professionnalisation est le résultat de l'activité de l'alternant en entreprise.

Le dossier montre une forte implication qualitative des professionnels dans la formation. En effet, on peut constater que leurs qualifications professionnelles correspondent aux modules de leurs interventions et qu'ils participent également aux différentes actions organisés par les responsables de la LP.

#### Place des projets et des stages

Les étudiants en formation classique doivent effectuer un stage long de quatre mois. Ils sont recrutés par les partenaires de la formation et bénéficient d'un double suivi : universitaire et professionnel. Seulement 50 % des étudiants sont recrutés par les partenaires de la formation. Pour ceux qui ne sont pas recrutés par les partenaires, aucune information n'est donnée en ce qui concerne le stage. Le dossier ne précise pas comment ils effectuent leur stage, par qui ils sont recrutés, comment s'organise leur soutenance.

Le stage donne lieu à la rédaction d'un rapport sur la principale action réalisée par l'étudiant. Il serait pertinent que ce rapport rende compte de l'ensemble de l'activité de l'étudiant.

En ce qui concerne la formation en alternance, l'apprenti est évalué sur deux épreuves écrites de quatre heures. Ce type d'épreuves permet de mettre en évidence les compétences acquises par l'alternant au cours de sa formation.

Des projets tuteurés sont mis en place dans la formation. Ils se font en groupe sur une période de six mois et sont encadrés par des enseignants et par des professionnels.

Le dossier ne précise pas si le projet tuteuré de l'alternant fait l'objet d'un double tutorat enseignant/professionnel.

#### Place de l'international

La place de l'international dans la formation est très limitée. Elle se traduit par un volume horaire de 24 heures d'anglais commercial. La proximité de l'Allemagne et du Luxembourg devrait inciter les responsables de la LP à réfléchir sur le développement de cours de spécialité en anglais et proposer en option par exemple l'allemand.

Curieusement, le dossier indique qu'une ouverture internationale avec des cours en langue anglaise qui favoriserait l'insertion dans des banques luxembourgeoises, n'est pas souhaitable. Le dossier ne donne aucune raison à ce positionnement et on se demande si cette position est prise en concertation avec les partenaires de la LP.

#### Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite

Les modalités de recrutement sont classiques et s'effectuent en deux phases : une sélection sur dossier puis, un entretien pour les candidats sélectionnés. Le nombre de dossiers de candidature est très élevé et se traduit par un taux de pression de 12,5. Le dossier précise que les candidatures multiples sont nombreuses. Il aurait été intéressant de connaître le premier vœu des inscrits afin de calculer un taux de pression pertinent.

Les étudiants recrutés sont principalement titulaires d'un Diplôme universitaire de technologie (DUT *Techniques de commercialisation, Gestion des entreprises et des administrations, Gestion administrative et commerciale*) mais ceux issus des filières Brevet de technicien supérieur (BTS *Management des unités commerciales, Négociation et relation client, Banque*) sont en nombre croissant. S'ils représentaient 40 % en moyenne des effectifs sur la période 2009-2013, ils représentent en 2014, 59 % des inscrits. Chaque année, la LP inscrit un ou deux étudiants issus de la 2<sup>ème</sup> année de licence (L2) ; ce qui est très peu. Des actions de communication vers ce public ont été réalisées mais les résultats sont limités.

En ce qui concerne l'intégration des nouveaux étudiants ou apprentis, la formation a mis en place des modules qui leurs permettent de mieux comprendre le secteur d'activité auquel ils se destinent. Ces modules organisés sous forme de séminaires permettent également d'harmoniser les connaissances requises.

Ces modules pourraient être intégrés à la formation en tenant compte du public à qui ils s'adressent.

Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>La LP accueille des étudiants en formation classique et en formation par apprentissage.</p> <p>Par ailleurs, la formation peut accueillir des auditeurs en formation continue ainsi que des étudiants sous statut « Insertion d'adultes en formation initiale » (IAFI). Dans le cadre du compte personnel de formation (CPF), la LP pourrait proposer des formations courtes répondant aux besoins immédiats des entreprises. Une expérimentation est en cours dans le département GEA de l'IUT de Metz. Quant à la validation des acquis de l'expérience (VAE) sur la période 2011-2016, seulement six demandes ont été reçues, trois acceptées et deux engagées mais les modalités et procédures d'acquisition de la VAE ne sont pas décrites.</p> <p>Les outils numériques utilisés sont classiques : bibliothèque en ligne, outils de formation en langue, plateforme d'échange entre les enseignants et les étudiants.</p> <p>On peut cependant noter que le digital n'est pas véritablement pris en compte dans la formation. Il paraît pourtant nécessaire, compte tenu de l'évolution du métier de conseiller, que les étudiants et alternants s'approprient les outils mis en place dans les agences. Aussi, un module spécifique semble adapté à cette problématique.</p> <p>Il s'agit là d'un point faible auquel les responsables de la formation devront apporter une réponse.</p>
Evaluation des étudiants
<p>Le contrôle continu est privilégié. Les modalités sont diverses : questionnaire à choix multiples (QCM), cas pratiques, rapport, jeux de rôle, etc.</p> <p>La LP respecte les textes en vigueur concernant l'attribution du diplôme et la composition du jury.</p> <p>Les crédits européens sont répartis par UE. Cette répartition souligne l'importance du cœur de métier (UE de spécialisation) et des activités professionnelles (projet tuteuré, stage ou mise en situation). En effet, les UE de spécialisation et les UE projet tuteuré et stage représentent 40 crédits sur 60. Ceci souligne la cohérence de la maquette pédagogique avec les métiers visés.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Les modalités de suivi des compétences sont différentes en formation classique et en formation par apprentissage.</p> <p>Pour les étudiants en formation classique, il s'agit du contrôle continu, des rapports et des soutenances.</p> <p>Pour les étudiants en formation par apprentissage, le suivi apparaît sur le livret d'apprentissage. Il est envisagé d'étendre à la formation classique la démarche proposée par le livret d'apprentissage. Ce serait un plus pour cette formation qui compte deux groupes en formation initiale classique.</p>
Suivi des diplômés
<p>Le suivi des diplômés se fait par l'intermédiaire de l'OVU de l'Université de Lorraine. Le taux de réponse est satisfaisant puisque plus de 80 % des diplômés répondent à l'enquête à 6 mois et plus de 70 % à l'enquête à 18 mois.</p> <p>Par ailleurs, chaque responsable pédagogique assure le suivi des diplômés grâce à des enquêtes spécifiques (non fournies) et pour les alternants par les enquêtes réalisées par le CFA DIFCAM.</p> <p>Les responsables de la formation ont donc une bonne connaissance du devenir de leurs diplômés. Cependant, le dossier ne précise pas comment les responsables de la formation utilisent ces données pour faire évoluer la formation.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>Le conseil de perfectionnement de la formation, dont la composition est donnée dans le dossier, se réunit une fois par an afin de vérifier l'adéquation de la formation aux attentes des milieux professionnels et procéder aux modifications ou ajustements des enseignements nécessaires. Le compte rendu annexé au dossier montre la réalité de son activité.</p> <p>En parallèle, pour les groupes en apprentissage, le CFA DIFCAM réunit son conseil de perfectionnement trois fois par an. Dans les deux cas, les étudiants ou les alternants sont présents.</p> <p>L'évaluation des enseignements par les étudiants est généralisée depuis l'année 2015/2016, les étudiants répondent à un questionnaire en ligne.</p>

## Conclusion de l'évaluation

### Points forts :

- La formation est en adéquation avec les demandes des professionnels du secteur banque/assurances, ce qui se traduit par de très bons taux d'insertion professionnelle.
- L'implication des professionnels est forte dans la formation.
- Les objectifs de la formation sont clairs, et le suivi des étudiants est bien organisé.

### Points faibles :

- Le digital devient un point central d'évolution dans le secteur, et n'est pas encore prévu dans la formation.
- La répartition entre universitaires et professionnels est déséquilibrée et de manière particulièrement importante sur le site de Thionville Yutz, où 80 % de la maquette est assurée par des professionnels.

### Avis global et recommandations :

Cette LP est bien ancrée dans son environnement local et régional. La forte implication des professionnels permet d'avoir une véritable professionnalisation des étudiants ou des alternants. Les objectifs de la formation sont clairement exposés et réalisés.

Cependant, quelques points méritent réflexion :

- Le contenu devrait évoluer compte tenu de l'évolution du secteur bancaire sur le numérique et le digital.
- La place trop importante des professionnels dans la formation pose le problème du pilotage universitaire de la LP et nécessitera une analyse et une réponse de la part des responsables de la formation.
- Une réflexion est nécessaire sur l'attractivité du site Thionville Yutz où en 2014, il n'y a pas eu d'ouverture de groupe.

# Observations de l'établissement



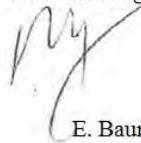
Licence Professionnelle Commercialisation des produits et Services Financiers

En réponse aux remarques formulées par le comité d'experts que nous remercions, l'équipe de formation souhaite formuler les observations suivantes :

- l'importance croissante des outils digitaux dans le secteur de la banque-assurance a été prise en compte dans l'élaboration de la maquette pédagogique de la LP Commercialisation de Produits et Services du prochain contrat 2018-2022 ;

- la place importante qu'occupent les enseignements assurés par des professionnels du secteur de la banque-assurance répond aux objectifs de professionnalisation et d'insertion professionnelle immédiate de la LP. Le déséquilibre temporaire qui en résulte, en particulier sur le site de Thionville-Yutz, devrait pouvoir être corrigé dès la rentrée 2017-2018 grâce au recrutement de deux maîtres de conférences en sciences de gestion (l'un pour le site de Thionville-Yutz et l'autre pour le site de Metz). Ce renforcement de l'équipe pédagogique de la LP devrait permettre également de développer encore les actions de promotion de la formation et d'accroître ainsi l'attractivité du site de Thionville-Yutz.

Le Vice-Président en charge de la Formation



E. Baumgartner