

Compte rendu du conseil de perfectionnement
LICENCE PROFESSIONNELLE Assurance Banque Finance
Promotion 2023 2024,
Assurance Banque Finance,
Parcours Conseiller Clientèle en Alternance
9 juillet 2024

UFR SEG

Licence professionnelle Assurance Banque Finance Conseiller Clientèle

CR rédigé par Geneviève ROISSAC et Dominique CHABERT le 10/07/2024

Animateur :

Dominique CHABERT (co-responsable pédagogique Licence ABF, parcours CCA, Université Lyon2)

Participants :

Lahsen ABDELMAKI (Enseignant MCF -Université Lyon2)

Rim AYADI (Enseignante MCF -Université Lyon2)

Audrey-Cécilia BONHAMOUR PROST (Chargée de communication et de partenariats entreprises Université Lyon 2)

Clara BUTTERLIN (coordinatrice pédagogique CFA FORMAPOSTE SUD EST)

Karine CALANDRE (Gestionnaire de Formation Licence CFA CAP COMPETENCE)

Stéphane DE CRIGNIS (Responsable pédagogique Licence CFA CAP COMPETENCE)

Sophie DOS SANTOS (Coordinatrice pédagogique Licence CFA ESB Lyon)

Julie FUENTES (Responsable de scolarité Licence Université LYON 2)

Cédric GELIBERT (Délégué Régional Auvergne Rhône Alpes ESB)

Morgane GILBERTAS (coordinatrice pédagogique CFA FORMAPOSTE SUD EST)

Nadège MARCHAND (Enseignante MCF- Responsable du Pôle Finance-Université Lyon2)

Anne-Gabrielle ROCHE (Directrice des Partenariats socio-économiques Université Lyon2)

Geneviève ROISSAC (Co-responsable pédagogique Licence Université Lyon 2)

Excusés :

Léa CLOZEL et Coralie DOS SANTOS (Déléguées de classe Licence)

Préparation du conseil

Décrire ce qui a été fait en amont du conseil : données factuelles et opinions recueillies, premières analyses, documents transmis aux participants). Annexer le cas échéant les documents de présentation des données factuelles et la synthèse des opinions.

Les responsables de la licence font des points réguliers avec les différents intervenants (enseignants, responsables de formation des CFA) et avec les alternants (lors des bilans de suivis entreprise et à l'Université). Ces moments d'échange programmés permettent de mettre en lumière les points de vigilance et les questions à traiter (individuelles et/ou collectives) ainsi que de trouver des voies d'amélioration.

De plus notre participation aux divers conseils de perfectionnement propres aux 3 CFA partenaires (Cap Compétences, Ecole supérieure de la Banque et FormaPoste) qui se réunissent durant l'année apportent un éclairage supplémentaire sur les évolutions de besoins de la profession, les difficultés rencontrées et les éléments apportant satisfaction. En effet, ces instances réunissant des représentants de toutes les parties prenantes à la formation permettent de confronter les différentes pratiques et d'aborder des questions spécifiques rencontrées par chacun. Le questionnement et la remise en question se font de manière rapide et continue.

Enfin, lors des bilans avec les alternants, il nous est possible de suivre leur évolution sur le plan académique comme professionnel et de remédier aux points négatifs ou de conforter les points positifs. A l'université, deux bilans sont programmés au cours de l'année en milieu de parcours et avant la fin de la formation universitaire. Le CFA programme un ou deux bilans également où nous sommes conviés avec le maître de stage et le RH. Du côté du CFA FORMAPOSTE, la tenue de comité de pilotage permet de faire 2 points dans l'année autant sur le suivi et l'évolution des alternants que du point de vue de l'organisation de la formation. Dans tous les cas nous échangeons régulièrement.

Principaux points discutés en conseil

Point sur les effectifs de l'année et les contrats

Le nombre de contrats d'apprentissage en licence est passé cette année de 46 à 37 soit une baisse de presque 20% ; la liste des entreprises ayant accueilli les alternants cette année présente la répartition des contrats entre les entreprises partenaires.

La baisse du nombre de contrats s'explique par la baisse des postes ouverts à l'alternance dans certaines banques et le fait que de nombreux bachelors d'école privée ont ouvert des

formations concurrentes. Les représentants des trois CFA confirment cette analyse ; en effet 28 formations de bachelor banque finance ont été ouvertes sur la région lyonnaise.

Aucun abandon ou rupture de contrat en cours d'année n'est à noter au cours de l'année 2023 2024 ; en 2022-2023, quatre contrats ont été rompus.

Déroulement de l'année et résultats

Les responsables universitaires de la formation présentent les résultats des alternants : 97% de réussite en session 1 contre 94% l'année précédente. Une seule candidate est convoquée en session 2.

En résumé, ils constatent que l'année s'est bien déroulée ; ils notent une bonne évolution des alternants au cours de l'année. En effet les alternants les plus critiques quant au contenu et à l'organisation de la formation (souvent issus de BTS) mais aussi les plus en difficulté dans la première moitié de l'année, ont bien évolué et ont obtenu des résultats plus satisfaisants dans les enseignements de seconde partie de l'année.

Tous les jurys de soutenance ont noté des efforts sur la rédaction des rapports d'activité et sur les présentations orales par rapport à l'année précédente. Le cours de méthodologie spécifique à la rédaction du rapport d'activité, en complément des séances d'accompagnement en CFA, a porté ses fruits. Ce constat est partagé par les représentants des CFA.

Une confirmation du bon déroulement de l'année par tous les participants qui notent également une bonne évolution des alternants et des personnalités globalement positives dans les groupes respectifs des CFA mais aussi en situation de travail en agence.

Bilan des enseignements et des suivis

Une nouvelle maquette des enseignements a été élaborée pour la rentrée 2023 ; elle comprend une réduction assez massive des heures d'enseignements : 434 Heures d'enseignement (face à face pédagogique) réparties entre l'université (210 heures) et le CFA (224 heures) + 112 heures (travaux de recherches, révision, examen).

Les responsables universitaires soulignent que les cours de la maquette ont été assurés avec très peu de changement d'emploi du temps.

Les alternants du CFA ESB ont fait remonter que des formations d'expertise métier sont parfois jugées redondantes avec un manque d'heures sur le cœur de métiers.

Les représentants de l'ESB précisent que cette remarque a déjà été entendue et que des aménagements doivent être opérés sur les contenus de certains cours et /ou l'organisation des modules.

Les responsables de formation (universitaires et CFA) s'accordent pour confirmer que les suivis ont été réalisés conformément aux textes en vigueur et que les échanges ont permis d'arriver aux mêmes observations et/ou conseils personnalisés à destination des alternants.

L'organisation de la formation 2024/2025

Un nouveau rythme d'alternance a été mis en place à la rentrée 2022 : 2 jours de formation à l'université, 3 jours de formation en CFA sur 2 semaines consécutives.

Cette organisation de l'alternance paraît correspondre plus précisément aux alternants. Les retours obtenus lors de bilans ont permis de constater que ce rythme leur permet de mettre en lien plus facilement les notions académiques avec les pratiques professionnelles.

Les banques ont également fait de bons retours quant à cette organisation de l'alternance en notant un nombre de jours de présence plus important en agence/caisse. Les tuteurs ont fait part de la satisfaction des équipes et des alternants.

Le recrutement

Pour la promotion entrante en septembre 2024, trois campagnes de candidature ont été ouvertes. Un job dating présentiel a été organisé le 12 mars 2024 en plus d'un job dating distanciel dont le bilan a été décevant.

La responsable des partenariats précise que cette modalité ne sera pas reconduite pour 2025. Le bilan des divers salons (Salon de l'étudiant, journées Portes Ouvertes) est en demi-teinte. Il semble qu'une communication plus ciblée serait plus favorable pour faire connaître les atouts de notre formation versus les bachelors écoles.

Les CFA se trouvant confronter à la même question de l'attractivité de la formation approuvent cette remarque et l'intérêt de penser une communication plus ciblée.

Conclusions

Après discussion le conseil estime que :

- Les points forts de la formation sont :
 - le bon niveau des résultats et le taux de réussite élevé
 - le suivi des alternants et l'encadrement qui leur permet de progresser nettement en cours d'année
 - une formation qui reste bien adaptée aux attentes et enjeux exprimés par la profession
 - un partenariat fort avec les CFA (ESB, CAP COMPETENCES, FORMAPOSTE) et des relations de confiance orientées vers l'intérêt des alternants.
- Les objectifs de la formation sont adaptés aux débouchés (poursuite d'études / emploi) :
Tout à fait / **Plutôt Oui** / Plutôt Non / Pas du tout

Commentaires : La formation destine les alternants vers une employabilité immédiate. Des postes existent dans les banques et des contrats leur sont proposés (en CDI en général). Les alternants embauchés en fin de contrat d'alternance ont une belle progression en banque en raison de la qualité de la formation qui leur permet de progresser via des formations en interne ou via les formations proposées par l'ESB (ITB par exemple)

Évolutions souhaitées : Renforcer la notion d'évolution possible en interne par les réseaux bancaires et mettre en avant de façon plus prononcée la qualité de la formation comme tremplin professionnel. Il paraît nécessaire de démontrer que grâce à l'expérience fondée sur les apprentissages sur le terrain l'évolution professionnelle est possible.

- Les étudiants qui sont allés au bout de la formation ont atteint les objectifs visés :

Tout à fait / Plutôt Oui / Plutôt Non / Pas du tout

Commentaires : Les alternants ayant finalisé le parcours de la formation ont réussi à obtenir le diplôme et à valider l'UE insertion professionnelle ce qui signifie pour eux qu'ils ont les compétences pour occuper un poste de chargé de clientèle.

Évolutions souhaitées : Améliorer le taux de transformation des contrats d'alternance en CDI. Les étudiants favorisent la poursuite d'étude en Mastère et refusent les contrats qui leur sont proposés à la fin de leur licence pour intégrer des Mastères. Cette tendance ne sert ni la profession ni les étudiants qui n'obtiennent pas une meilleure insertion professionnelle à la fin de ses parcours effectués dans des écoles privées hors contrat. Une communication plus poussée sur les opportunités d'évolution de carrière et d'accompagnement au sein des établissements bancaires est à mettre plus en avant pour les aider à s'orienter.

- Le programme de formation doit être conservé sans changement :

Tout à fait / Plutôt Oui / Plutôt Non / Pas du tout

Commentaires : La nouvelle maquette met l'accent sur la banque et son environnement en intégrant une dimension juridique forte. L'intégration dans les matières des dimensions numérique et RSE (économie numérique et cryptomonnaie, transition écologique) permet de faire évoluer les réflexions des alternants vers les nouvelles pratiques en agence et vers les défis de demain de leur métier.

Évolutions souhaitées : intégration d'un paramètre RSE dans le jeu de banque dans la version utilisable à partir de 2025 afin de confirmer la transversalité des enseignements.

- Les pédagogies mises en œuvre sont adaptées au public étudiant et aux objectifs visés :

Tout à fait / **Plutôt Oui** / Plutôt Non / Pas du tout

Commentaires : La majorité des cours sont en présentiel dans les centres de formation. A l'université l'utilisation du distanciel est exceptionnel car les alternants font régulièrement remonter leur faible appétence aux cours en distanciel et l'intérêt des interactions avec les enseignants. Dans les CFA, les quelques modules proposés en MOOC posent problème à certains alternants ; ils sollicitent un appui des intervenants en présentiel.

Évolutions souhaitées : Le présentiel est à maintenir et le distanciel est à utiliser avec parcimonie ou bien à accompagner d'une remédiation présentielle.

- Les modalités d'évaluation des connaissances et des compétences doivent être conservées sans changement :

Tout à fait / **Plutôt Oui** / Plutôt Non / Pas du tout

Commentaires : L'évaluation des connaissances par contrôle continu à l'université propose des modalités diverses. Les contrôles (a minima 2) comportent selon les enseignements des contrôles écrits, des oraux sous la forme d'exposé ou de situation problème, des dossiers à réaliser sur plusieurs jours. Il s'agit soit de devoir individuel soit de travaux de groupe. Ces diverses formes permettent d'adapter l'évaluation des connaissances et des compétences sous la forme la plus pertinente selon les matières et de valoriser les compétences développées.

Dans les CFA il s'agit d'un contrôle final individuel soit par un écrit soit un oral.

Évolutions souhaitées : étudier la possibilité de proposer un second contrôle dans les CFA pour harmoniser pleinement les modalités d'évaluation.