



Licence professionnelle Assurance, Banque, Finance

Chargé de clientèle
Marché des Particuliers

Guide des études

Année universitaire 2025 - 2026

**SUIVI PÉDAGOGIQUE ET SUIVI
DE L'ALTERNANT**

MARIE CHRISTINE FILARETO
(UNIVERSITÉ)

mchristine.filareto@gmail.com

MARION MARKEY – CELIA
DELAHAYE (pour les alternants en
partenariat avec l'ESB Banque)

marion.markey@esbanque.fr

/celia.delahaye@esbanque.fr

Coordonnées postales Université

IUT Techniques de Commercialisation
Université du Littoral et de la Côte d'Opale
Centre Universitaire de la Citadelle - BP
5.313
59379 DUNKERQUE CEDEX 1
Tél: 03 28 23 70 61 - Fax: 03 28 23 70 71

**SUIVI ADMINISTRATIF DE
L'ALTERNANT**

Sandrine JAKOLSKI et Sophie VERKOUCKE
pour les formations initiales

iuttc@univ-littoral.fr

LAURIE PIAT (pour les alternants en
partenariat avec l'ESB Banque)

laurie.piat@esbanque.fr

septembre 2025	octobre 2025	novembre 2025	décembre 2025	janvier 2026	février 2026	mars 2026	avril 2026	mai 2026	juin 2026	juillet 2026	août 2026	septembre 2026
1 Lun E 2 Mar E 3 Mer Sem 36 E 4 Jeu E 5 Ven E 6 Sam 7 Dim 8 Lun 7 9 Mar 7 10 Mer Sem 37 E 11 Jeu E 12 Ven E 13 Sam 14 Dim 15 Lun 7 16 Mar 7 17 Mer Sem 38 E 18 Jeu E 19 Ven E 20 Sam 21 Dim 22 Lun 7 23 Mar 7 24 Mer Sem 39 E 25 Jeu E 26 Ven E 27 Sam 28 Dim 29 Lun 7 30 Mar 7 31 Ven E	1 Mer Sem 40 7 2 Jeu E 3 Ven E 4 Sam E 5 Dim 6 Lun 7 Mar 7 8 Mer Sem 41 7 9 Jeu E 10 Ven E 11 Sam E 12 Dim 13 Lun 7 14 Mar 7 15 Mer Sem 42 7 16 Jeu 7 17 Ven 7 18 Sam 19 Dim 20 Lun E 21 Mar E 22 Mer Sem 43 E 23 Jeu E 24 Ven E 25 Sam E 26 Dim 27 Lun E 28 Mar E 29 Mer Sem 44 E 30 Jeu E 31 Ven E	1 Sam Toussaint 2 Dim 3 Lun 7 4 Mar 7 5 Mer Sem 45 E 6 Jeu E 7 Ven E 8 Sam E 9 Dim 10 Lun E 11 Mar Amistad 12 Mer E 13 Jeu E 14 Ven E 15 Sam 16 Dim 17 Lun 7 18 Mar 7 19 Mer Sem 47 7 20 Jeu E 21 Ven 7 22 Sam 23 Dim 24 Lun 7 25 Mar 7 26 Mer Sem 48 E 27 Jeu E 28 Ven E 29 Sam 30 Dim 31 Mer Sem 1 E	1 Lun 7 2 Mar 7 3 Mer Sem 49 E 4 Jeu E 5 Ven E 6 Sam 7 Dim 8 Lun 7 9 Mar 7 10 Mer Sem 50 7 11 Jeu 7 12 Ven 7 13 Sam 14 Dim 15 Lun 7 16 Mar 7 17 Mer Sem 51 E 18 Jeu E 19 Ven E 20 Sam E 21 Dim 22 Lun E 23 Mar E 24 Mer Sem 52 E 25 Jeu Noël 26 Ven E 27 Sam E 28 Dim 29 Lun E 30 Mar E 31 Mer Sem 1 E	1 Jeu Jour de l'un 2 Ven E 3 Sam E 4 Dim 5 Lun 7 6 Mar 7 7 Mer Sem 2 7 8 Jeu E 9 Ven E 10 Sam 11 Dim 12 Lun 7 13 Mar 7 14 Mer Sem 3 E 15 Jeu E 16 Ven E 17 Sam 18 Dim 19 Lun 7 20 Mar 7 21 Mer Sem 4 E 22 Jeu E 23 Ven E 24 Sam 25 Dim 26 Lun EXAMEN 7 27 Mar EXAMEN 7 28 Mer EXAMEN 7 29 Jeu E 30 Ven E 31 Sam	1 Dim 2 Lun 7 3 Mar 7 4 Mer Sem 6 E 5 Jeu E 6 Ven E 7 Sam 8 Dim 9 Lun 7 10 Mar 7 11 Mer Sem 7 7 12 Jeu 7 13 Ven 7 14 Sam E 15 Dim 16 Lun E 17 Mar E 18 Mer Sem 8 E 19 Jeu E 20 Ven E 21 Sam E 22 Dim 23 Lun E 24 Mar E 25 Mer Sem 9 E 26 Jeu E 27 Ven E 28 Sam E 29 Dim 30 Lun 7 31 Mar 7	1 Dim 2 Lun 7 3 Mar 7 4 Mer Sem 10 7 5 Jeu E 6 Ven E 7 Sam 8 Dim 9 Lun 7 10 Mar 7 11 Mer Sem 11 E 12 Jeu E 13 Ven E 14 Sam 15 Dim 16 Lun E 17 Mar E 18 Mer Sem 12 E 19 Jeu E 20 Ven E 21 Sam 22 Dim 23 Lun E 24 Mar 7 25 Mer Sem 13 7 26 Jeu 7 27 Ven 7 28 Sam 29 Dim 30 Lun 7 31 Mar 7	1 Mer Sem 14 7 2 Jeu E 3 Ven E 4 Sam E 5 Dim 6 Lun Pluies 7 Mar E 8 Mer Sem 15 E 9 Jeu E 10 Ven E 11 Sam E 12 Dim 13 Lun E 14 Mar E 15 Mer Sem 16 E 16 Jeu E 17 Ven E 18 Sam E 19 Dim 20 Lun E 21 Mar E 22 Mer Sem 17 E 23 Jeu E 24 Ven E 25 Sam 26 Dim 27 Lun 7 28 Mar 7 29 Mer Sem 18 7 30 Jeu 7 31 Dim	1 Ven Fête du travail 2 Sam E 3 Dim 4 Lun 7 5 Mar 7 6 Mer Sem 19 E 7 Jeu E 8 Ven Amistad 9 Sam 10 Dim 11 Lun 7 12 Mar 7 13 Mer Sem 20 E 14 Jeu Ascension 15 Ven E 16 Sam 17 Dim 18 Lun 7 19 Mar 7 20 Mer Sem 21 7 21 Jeu 7 22 Ven 7 23 Sam E 24 Dim 25 Lun E 26 Mar E 27 Mer Sem 22 E 28 Jeu E 29 Ven E 30 Sam 31 Dim	1 Lun EXAMEN 7 2 Mar EXAMEN 7 3 Mer EXAMEN 7 4 Jeu E 5 Ven E 6 Sam 7 Dim 8 Lun 7 9 Mar 7 10 Mer Sem 24 E 11 Jeu E 12 Ven E 13 Sam 14 Dim 15 Lun 7 16 Mar 7 17 Mer Sem 25 E 18 Jeu E 19 Ven E 20 Sam 21 Dim 22 Lun 7 23 Mar 7 24 Mer Sem 26 E 25 Jeu E 26 Ven E 27 Sam E 28 Dim 29 Lun E 30 Mar E 31 Ven E	1 Sam E 2 Dim 3 Lun E 4 Mar E 5 Mer Sem 32 E 6 Jeu E 7 Ven E 8 Sam E 9 Dim 10 Lun E 11 Mar E 12 Mer Sem 33 E 13 Jeu E 14 Ven E 15 Sam 16 Dim 17 Lun E 18 Mar E 19 Mer Sem 34 E 20 Jeu E 21 Ven E 22 Sam E 23 Dim 24 Lun E 25 Mar E 26 Mer Sem 35 E 27 Jeu E 28 Ven E 29 Sam E 30 Dim 31 Lun	1 Mar 2 Mer Sem 36 3 Jeu 4 Ven 5 Sam 6 Dim 7 Lun 8 Mar 9 Mer Sem 37 10 Jeu 11 Ven 12 Sam 13 Dim 14 Lun 15 Mar 16 Mer Sem 38 17 Jeu 18 Ven 19 Sam 20 Dim 21 Lun 22 Mar 23 Mer Sem 39 24 Jeu 25 Ven 26 Sam 27 Dim 28 Lun 29 Mar 30 Mer Sem 40	
Total Mois : 56	Total Mois : 56	Total Mois : 63	Total Mois : 63	Total Mois : 70	Total Mois : 49	Total Mois : 98	Total Mois : 35	Total Mois : 63	Total Mois : 63	Total Mois : 0	Total Mois : 0	Total Mois : 0

LEGENDE

Période en formation à l'IUT
(reportez le nombre d'heure en formation dans la case du jour)

Période de Travail en Entreprise
(reportez le nombre d'heure en formation dans la case du jour)

Dimanche et jours fériés

Date de la SOUTENANCE :

Total Mois : 616 heures

" Les périodes de formation au centre de formation du présent calendrier sont communiquées à titre informatif. Ces périodes pourront être modifiées en fonction des évolutions de l'organisation pédagogique. L'équipe administrative et pédagogique informera l'employeur par tout moyen avant tout changement significatif."

2. Maquette de la formation

La formation est conçue en 7 unités d'enseignement, représentant un volume global de 424 heures, auquel s'ajoutent 150 heures correspondant au projet tutoré et au module de conduite de projet. Chaque unité d'enseignement spécifique comprend plusieurs modules.

Les **deux premières unités d'enseignement spécifiques (UE.1, UE.5 et UE.2)** sont axées sur la découverte de l'environnement des métiers financiers et l'acquisition des outils et des techniques. Au cours de ces enseignements, l'étudiant est confronté aux matières essentielles du champ d'orientation choisi (secteur bancaire, droit bancaire, fiscalité, produits). Ces unités d'enseignement permettent à l'étudiant d'approfondir les outils commerciaux et de découvrir la relation commerciale au travers d'un module qui concourt ainsi à la première formation professionnelle de l'étudiant.

Les **unités d'enseignement UE.3, UE.4, UE.6 et UE.7** sont davantage dédiées à l'approfondissement des outils et techniques bancaires, au travers de différents modules spécifiques. Etant à cette période totalement immergé dans le milieu professionnel, l'étudiant découvre au travers des enseignements à forte dominante professionnelle, la panoplie des métiers au sein des banques et des compagnies d'assurance : octroi de crédit, conception d'offres « produits » adaptées aux exigences de la clientèle (plan d'épargne retraite, constitution d'un capital...), gestion de patrimoine, etc. Les **UE.8 et UE.9** permettent de mettre en œuvre le projet tutoré dans le cadre de l'entreprise d'accueil et valident l'acquisition des compétences professionnelles.

L'objectif de la formation est de concourir à la construction progressive et accompagnée, d'un projet personnel et professionnel solide et évolutif. Les stages et les projets tutorés sont dans ce cadre de véritables outils pédagogiques. La formation est organisée sur **40 semaines et comprend un stage de 25 semaines**, basé sur le principe de l'alternance avec une répartition de 2 jours d'enseignement (lundi et mardi) et de 3 jours en entreprise, en contrat de professionnalisation et formation initiale. En apprentissage, le rythme d'alternance est quant à lui de 15 jours de formation/15 jours en entreprise.

Outre les cours magistraux dispensés par les universitaires et les professionnels, les étudiants sont confrontés aux pratiques terrain, au travers d'études de cas, d'applications pratiques, de simulations et de jeux de rôles, qui font l'objet de travaux en sous-groupes. L'évaluation des connaissances retenue est le contrôle continu, selon des modalités qui seront communiquées aux étudiants par les enseignants en début d'année universitaire.

UNITÉS D'ENSEIGNEMENT	VOLUME HORAIRE	CREDITS ECTS
UE 1. Environnement bancaire - Compétences théoriques		
M1. La banque et le système bancaire : Economie générale	10,5	1
M2. La banque et le système bancaire : Système monétaire et financier	21,0	2
M3. L'environnement bancaire et les risques : Marché de capitaux	18,0	1,5
M4. L'environnement juridique et fiscal : Droit civil et droit de la famille	14,0	1,5
M5. L'environnement juridique et fiscal : Droit bancaire et droit pénal bancaire	21,0	2
M6. L'environnement juridique et fiscal : Principes fondamentaux de la fiscalité du particulier	21,0	3
TOTAL UE1	105,5	11
UE 2. Environnement bancaire - Compétences transversales : environnement professionnel, numérique et linguistique		
M1. Mathématiques financières	14,0	2
M2. Outils bancaires - informatique	14,0	1,5
M3. Anglais bancaire et financier	21,0	2
M4. Responsabilité sociétale et éthique des affaires	14,0	1,5
TOTAL UE2	63,0	7
UE3. Pratique de l'environnement professionnel - Gérer la relation client prospect dans un environnement bancaire omnicanal		
M1. Déclencher les prises de conscience - Outils de communication et offres bancaires simples	17,5	2
M2. Qualifier les projets des clients - Découverte du client et qualification des projets	28,0	3
TOTAL UE3	45,5	5
UE4. Pratique de l'environnement professionnel - Conseiller le client et proposer des solutions adaptées à ses besoins		
M1. Statuer sur l'opportunité d'entrée en relation - Client et compte de dépôt	17,5	2
M2. Identifier des solutions adaptées : épargne financière et gestion de patrimoine	52,5	5
TOTAL UE4	70,0	7
UE 5. Environnement bancaire - Compétences théoriques 2		
M1. La banque et le système bancaire : Socio-démographie des ménages	10,5	1,5
M2. La banque et le système bancaire : Firme bancaire et notions de comptabilité bancaire	14,0	1,5
M3. Environnement financier et les risques : Environnement international	10,0	1
M4. Environnement financier et les risques : Gestion financière et risques	21,0	2
TOTAL UE 5	55,5	6
UE6. Pratique de l'environnement professionnel - Conseiller le client et proposer des solutions adaptées à ses besoins		
M1. Traiter les besoins de financement - Crédits immobiliers et crédits consommation destinés au	24,5	3
M2. Rempporter l'adhésion du client et assurer le suivi - Négociation, argumentation et suivi des cli	17,5	3
TOTAL UE6	42,0	6
UE7. Contribuer au résultat de la firme dans le respect des dispositifs réglementaires		
M1. Actionner les leviers de développement - Marketing bancaire	14,0	1,5
M2. Développer la satisfaction client - Gestion des risques et optimisation de la satisfaction client	17,5	3
M3. Contribuer à l'accroissement du PNB - Gestion du portefeuille clientèle	11,0	1,5
TOTAL UE 7	42,5	6
UE 8. Gestion et mise en place du projet tutoré		
Projet tutoré		4
TOTAL UE 8		4
UE 9. Applications professionnelles		
Stages (alternance ou stage conventionné dans le cadre de la formation initiale)		8
TOTAL UE 9		8
TOTAL GÉNÉRAL	424	60

3. Le règlement des études de la Licence professionnelle au sein de l'IUT du Littoral

Titre I : Discipline générale

Article 1.1 Comportement :

Les usagers, en leur qualité d'étudiants de l'I.U.T sont tenus d'avoir, en toutes circonstances, à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement, un comportement correct et une tenue décente.

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux de l'établissement. Les téléphones portables doivent être éteints pendant les enseignements et les contrôles.

Droit à l'image : le fait de filmer des personnes sans leur consentement est répréhensible pénalement et tout étudiant qui s'y livre est passible du conseil de discipline.

Il est interdit de manger dans les salles d'enseignement. Les boissons doivent être consommées à proximité des distributeurs. Les gobelets et boîtes (type Coca), doivent être déposés dans les conteneurs destinés au recyclage.

L'usage de téléphone, ordinateur portable, tablette, et autres objets connectés, est interdit pendant les enseignements, sauf autorisation spécifique de l'enseignant. et les contrôles, sauf autorisation spécifique de l'enseignant. Les téléphones doivent être éteints

Les étudiants doivent impérativement utiliser leur courriel institutionnel (prenom.nom@etu.univ-littoral.fr) qui leur est attribué lors de leur inscription administrative pour toutes correspondances avec les enseignants et personnels de l'IUT. Le cas échéant, les demandes effectuées par un type de courriel différent ne seront pas prises en considération.

Le non-respect des personnes, des locaux et des matériels, tout fait de nature à porter atteinte au bon ordre de l'I.U.T, entraîne des sanctions disciplinaires dans le cadre de la section disciplinaire de l'Etablissement, conformément aux dispositions universitaires.

Article 1.2 Sécurité :

Les étudiants doivent se conformer strictement aux consignes générales de sécurité affichées dans l'Etablissement.

Le code de la route s'applique sur les parkings de l'IUT. La vitesse y est limitée à 10km/heure.

Article 1.3 Responsabilité de l'établissement :

L'Etablissement décline toute responsabilité en cas de vol ou perte de tout objet personnel au détriment d'un usager. De même, les dégradations et accidents survenus sur les aires de stationnement, sont des événements de voie publique qui n'engagent en rien la responsabilité de l'établissement.

Article 1.4 Ressources informatiques :

Les matériels informatiques et les supports numériques ne peuvent être utilisés que pour les besoins d'enseignement et de recherche agréés par l'établissement. Tout autre usage est exclu. Tous les usagers sont signataires de la charte informatique de l'université.

Article 1.5 Bizutage et pratiques assimilées :

Le bizutage constitue un délit puni de six mois d'emprisonnement et d'une amende d'un montant de 7500 euros, peines doublées si la victime est mineure ou vulnérable. On entend par bizutage, tout acte humiliant ou dégradant, en ce sens qu'il porte atteinte à la dignité de la personne humaine.

Au-delà des auteurs directs des faits, les personnes physiques qui ont créé, ou contribué à créer une telle situation, celles qui n'ont pas pris les mesures permettant de l'éviter, ont failli à une obligation de prudence ou de sécurité destinée à l'éviter, ou se sont abstenus d'intervenir pour l'empêcher voient leur responsabilité pénale engagée, que les faits aient été commis à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement. Tous s'exposent à des mesures disciplinaires prises par le président de l'université (exclusion pour les étudiants, sanctions spécifiques pour les personnels de l'université).

Extrait de la circulaire du 22 Septembre 2015 : « Il n'existe ni bizutage bon enfant, ni pression du groupe acceptable, mais des délits et des pratiques d'un autre âge »

Article 1.6 Lutte contre les discriminations, le harcèlement et les violences sexuelles et sexistes :

Votre Université met en place un dispositif de signalement et d'alerte des discriminations, du harcèlement et des violences sexuelles et sexistes dont vous pourriez être victime dans votre vie étudiante. Vous pouvez écrire au mail à l'adresse : stop.discrimination@univ-littoral.fr ou rencontrer sur chaque pôle de l'ULCO un des trois référent.es (étudiant.e, enseignant.e et agent.e). Toutes les infos et les coordonnées sur <https://egalite.univ-littoral.fr/>

Titre II : Assiduité

Article II.1 Obligation réglementaire:

La présence à tous les cours, travaux dirigés, travaux pratiques, conférences, visites, stages et, d'une manière générale, à toutes les activités universitaires organisées par un Département de l'IUT est obligatoire. Les absences sont comptabilisées par séances pédagogiques. Toutes les absences doivent être signalées et justifiées par l'étudiant ou son représentant légal au département. Le Jury tiendra compte de la fréquence des absences en cas de délibération.

Stage et projet : Le stage en entreprise est obligatoire, en formation initiale. Sa durée varie de 12 à 16 semaines. Il fait l'objet d'un rapport de stage écrit donnant lieu à une soutenance face à un jury. Le responsable du stage en entreprise est invité à faire partie du jury. La note de stage tient compte du rapport, de la soutenance, et de l'avis émis par l'entreprise.

L'étudiant ne peut pas prolonger sa présence en entreprise au-delà de la durée prévue, avec le statut de stagiaire.

Le projet : le projet, en formation initiale, représente un volume horaire minimum de 150 heures dans l'année universitaire. La note du projet tient compte du travail effectué, du mémoire produit et de la soutenance.

Les étudiants en alternance (formation continue et apprentissage) prennent leurs congés en dehors des périodes d'enseignement.

Article II.1.1.1 Absence prévue :

Dans le cas d'une absence prévisible, l'étudiant doit en informer par avance le département, en présentant les justificatifs et les convocations officielles aux enseignants concernés et au secrétariat pédagogique du département.

Article II.1.2 Justification et délai :

Dans les autres cas, l'absence doit être signalée et justifiée par un document officiel dans les deux jours ouvrables à compter du début de l'absence. Au-delà de deux jours, l'absence est considérée injustifiée.

Article II.1.3 Nature des justifications :

Sont justifiées les absences pour : maladie, deuil, examen du permis de conduire, contrainte exceptionnelle insurmontable à l'appréciation du chef de département. Le justificatif doit être un document officiel daté portant mention des jours d'absence.

Le département peut considérer comme justifiée une absence pour recherche de stage, à condition que l'étudiant fasse viser par l'employeur qu'il sollicite, une demande d'autorisation d'absence spécifique (disponible au secrétariat de la formation).

Article II.1. 4. Non-Justification des absences pour les étudiants alternants

Toute absence non justifiée donne lieu à information auprès de l'employeur de la part du CFA après concertation avec l'équipe pédagogique.

Les absences injustifiées concernent : les congés payés pris sur le temps de formation, les périodes gardées en entreprise sur le temps de formation (hors demande d'absence exceptionnelle), des absences pour raisons de santé non couvertes par un arrêt de travail et autres absences non justifiées.

Les absences injustifiées peuvent donner lieu à des retenues sur salaire et à des sanctions pédagogiques. Des absences injustifiées répétées peuvent conduire à la rupture du contrat d'apprentissage par l'employeur.

Article II.1.5 Retard :

A la suite d'un retard (quelle qu'en soit la durée), l'enseignant concerné a toute latitude pour accepter ou refuser l'accès de l'étudiant à la séance pédagogique concernée. En cas de refus, l'étudiant est noté absent ; cette absence est traitée selon les modalités précédentes.

Article II.1.6 Exclusion d'une séance :

Un enseignant peut exclure de la séance pédagogique un étudiant à cause de son retard, de son comportement, de ses propos... Dans ces conditions, l'absence est considérée comme injustifiée.

Article II.1.7 Paiement des bourses d'enseignement supérieur sur critères sociaux :

Conditions requises pour le paiement : Afin de ne pas retarder le paiement des bourses, le contrôle du service des bourses interviendra généralement a posteriori.

Lorsque pour des raisons médicales graves (traitement médical, hospitalisation) l'étudiant boursier doit interrompre ses études au cours de l'année universitaire, il est tenu d'en informer l'IUT en apportant toutes les pièces justificatives nécessaires. Dans ce cas, cette interruption ne suspend pas le paiement de la bourse pendant la période considérée.

Par ailleurs les étudiants titulaires d'une bourse d'enseignement supérieur sur critères sociaux inscrits dans l'établissement d'enseignement supérieur français, mais qui vont suivre parallèlement des études à l'étranger (quel que soit le pays d'accueil) doivent obtenir des autorités pédagogiques une dispense d'assiduité et l'autorisation de se présenter aux épreuves de fin d'année pour conserver le bénéfice de leur bourse.

Présentation aux épreuves de contrôle: le candidat boursier s'engage également à se présenter aux épreuves du contrôle continu et aux examens et concours relatifs à sa scolarité. Dans le cas contraire un ordre de reversement d'une partie ou de la totalité de la bourse peut être établi. L'étudiant doit être informé au préalable de cette mesure afin de fournir d'éventuelles informations complémentaires.

Titre III : Contrôles des connaissances et des compétences

Toutes les matières enseignées en cours d'année et figurant au programme du diplôme font l'objet d'une vérification des connaissances sous diverses modalités (interrogations écrites, interrogations orales, comptes rendus de travaux pratiques et toute forme d'évaluation).

Le contrôle continu, tout au long de l'année est le seul mode d'évaluation de la première session. Les notes obtenues déterminent l'obtention du diplôme lors de la délibération du jury en première session.

Pour les étudiants ayant échoué, il existe une seconde session d'évaluation, sous forme d'examens dits de rattrapage, par matière, au choix de l'étudiant (sauf TP, stage et projet) : les notes, si elles sont plus élevées, remplacent les moyennes du contrôle continu de la première session. L'ensemble des notes obtenu, fait l'objet d'une délibération du jury de deuxième session, sur la base de ces résultats définitifs.

Article III.1 : Modalités des contrôles

- Chaque séance peut faire l'objet d'une évaluation. Les évaluations peuvent être prévues et affichées sur l'emploi du temps, ou non prévues à la discrétion de l'enseignant concerné.
- Chaque évaluation fait l'objet d'une note prise en compte pour le calcul de la moyenne de chaque matière.
- Les Modalités de Contrôle des Connaissances et des Compétences, et les règles de calcul des moyennes de chaque matière sont communiquées aux étudiants en début d'année.
- Lors d'un contrôle de type devoir sur table, les étudiants déposent au fond de la salle leurs cartables et autres matériels personnels notamment les téléphones, montres et autres objets connectés

Article III.2 : Fraude et plagiat

- En cas de flagrant délit de fraude, ou tentative de fraude, l'enseignant prend toutes mesures pour faire cesser la fraude sans interrompre la participation à l'épreuve du ou des candidats. La matérialité des faits est consignée dans un procès-verbal qui devra être signé par l'enseignant responsable de la surveillance et contresigné par le ou les étudiants concernés. En cas de refus de contresigner, mention est portée au procès-verbal.

La copie est consignée avec le procès-verbal dans un rapport remis au chef de département et au président du jury qui saisissent immédiatement la section disciplinaire du Conseil d'Administration de l'université.

- Plagiat : Il n'est pas interdit de citer, en le copiant, le travail d'un autre, à condition de le signaler (écrire le nom de l'auteur et copier ce qu'il a écrit en le plaçant entre guillemets : « ... »). Mais, il est interdit de plagier. Le plagiat consiste, pour le « copieur », à recopier le travail d'une autre personne et à le présenter comme si c'était son propre travail. Cette pratique est constitutive de fraude et sanctionnée comme telle. Constatée par le correcteur, elle est rapportée au chef de département qui saisit la section disciplinaire du Conseil d'Administration de l'université.

Article III.3 : Absences

- Toute absence injustifiée à un contrôle de connaissances est notée zéro.

- En cas d'absence justifiée, l'étudiant, dans les 48 heures suivant le contrôle, présente un justificatif d'absence au secrétariat et à l'enseignant concerné qui prendra toute disposition pour préserver l'égalité de traitement au sein du groupe (contrôle de rattrapage ou toute autre adaptation). A défaut, il sera noté zéro. En cas de litige sur le caractère justifié de l'absence, le chef de département se prononce, éventuellement, après avis du conseil des enseignants.

Article III.4 : Bonus

Afin d'encourager la pratique d'activités physiques, sportives et culturelles régulières (ateliers culture), une bonification maximale de 0.6 point peut être attribuée par les enseignants habilités (enseignants d'EPS, enseignants chargés de la culture) et ajoutée à la moyenne d'une seule Unité d'Enseignement prédéterminée pour chaque semestre dans les Modalités de Contrôle des Connaissances et des Compétences. Si plusieurs activités sportives ou culturelles sont menées par l'étudiant, seule, celle qui est la mieux notée sera retenue pour le bénéfice de cette disposition.

Le bonus maximum est fixé à 3% du total des points : 20/20 ($20 \times 3\% = 0.6$ point)

Note obtenue en activité	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Bonus à l'UE											
Nombre de points ajoutés à la moyenne	0	0,06	0,12	0,18	0,24	0,30	0,36	0,42	0,48	0,54	0,6

Titre IV : Attribution de la Licence Professionnelle

Article IV.1 : Conditions d'attribution (Arrêté du 6 Déc 2019) :

La délivrance du diplôme de Licence Professionnelle est subordonnée à la présentation d'au moins une certification en langue anglaise faisant l'objet d'une évaluation externe ou reconnue au niveau international et par le monde socio-économique, sans qu'il y ait pour autant une exigence d'un niveau minimal.

Chaque département fixe les Modalités de Contrôle des Connaissances et des Compétences du diplôme qui ne peuvent pas varier au cours de l'année universitaire. Elles prennent la forme d'un contrôle continu, exclusivement, pour la première session, et d'une session de rattrapage destinée aux étudiants dont les résultats au contrôle continu n'ont pas permis l'attribution du diplôme.

Dans tous les cas l'étudiant se voit communiquer les notes obtenues et peut consulter sa copie dans un délai raisonnable.

Le diplôme est attribué si toutes les unités d'enseignement sont obtenues, directement ou par compensation (voir ci-après les règles de compensation).

Au sein des Unités d'Enseignement (UE), les notes obtenues se compensent selon les règles fixées par les Modalités de Contrôle des Connaissances et des Compétences de chaque diplôme (MCCC). La note résultante, si elle est supérieure à la moyenne, emporte la totalité de l'UE et les crédits européens (ECTS) afférents.

Les Unités d'Enseignement font l'objet de regroupements cohérents appelés blocs de connaissances et de compétences définis par les Modalités de Contrôle des Connaissances et des Compétences (MCCC) de chaque diplôme. Au sein d'un même bloc, les notes des Unités d'Enseignement se compensent selon les règles des MCCC. La note résultante, si elle est supérieure à la moyenne emporte la totalité du bloc de connaissances et de compétences, les Unités d'Enseignement qui y sont attachées, et les crédits européens (ECTS) afférents.

Une Unité d'Enseignement est définitivement acquise et capitalisable dès que l'étudiant y a obtenu la moyenne. La note est conservée, et même en cas de redoublement, l'étudiant ne peut pas repasser le contrôle continu.

Les Unités d'Enseignement sont transférables dans une autre formation identique (même mention), en cas de changement d'établissement. Ils font l'objet d'une attestation délivrée par l'établissement sous l'autorité du jury.

Seconde chance : épreuves de « rattrapage » :

Les MCCC définissent une évaluation de substitution à l'intention des étudiants qui n'ont pas obtenu le diplôme selon les règles d'évaluation définies précédemment. Les notes finales retiennent soit cette seule dernière évaluation, soit cette évaluation et les notes du contrôle continu selon les conditions fixées par les MCCC. Le projet tutoré et le rapport de stage ne font cependant pas l'objet d'un rattrapage en seconde session. Dans ce cas, l'étudiant pourra opter pour une demande de redoublement.

Le diplôme de licence professionnelle est décerné avec une mention

Moyenne :

- supérieure ou égale à 10 et inférieure à 12 : Passable
- supérieure ou égale à 12 et inférieure à 14 : Assez Bien
- supérieure ou égale à 14 et inférieure à 16 : Bien
- supérieure ou égale à 16 Très Bien

Article IV.2 : Redoublement :

Le redoublement est soumis à l'autorisation du jury qui se prononce en fonction des résultats obtenus, du comportement et de l'assiduité de l'étudiant.

Pour chaque unité d'enseignement non validée, l'étudiant doit suivre les enseignements de toutes les matières, participer aux séances de Travaux Pratiques et participer à tous les contrôles des connaissances et des compétences, y compris dans les matières de l'unité d'enseignement gratifiées d'une note supérieure à la moyenne, l'année précédente : il n'existe pas de validation de matière, les ECTS étant attribués aux UE et non pas aux éléments constitutifs.

Article IV.3 : Jurys

Le jury ne peut jamais délibérer avant la fin du semestre, c'est-à-dire avant la fin du stage ou avant la fin du contrat de travail, pour les alternants.

Les étudiants, délégués de groupe ne peuvent assister aux délibérations du jury, mais ils peuvent être appelés en consultation par le président du jury.

Titre V : Dispositions finales

Article V.1 Contestation d'une décision de l'établissement:

L'usager peut contester une décision de l'IUTLCO auprès du directeur de l'établissement. Dans tous les cas il peut user des voies de recours habituelles contre les décisions administratives (recours hiérarchique devant Monsieur le recteur de l'Académie de LILLE, recours contentieux devant le tribunal administratif de LILLE.

Article V.2 Adhésion au règlement des études :

Le règlement des études du département est lu et commenté par le chef de département en présence des étudiants en début d'année universitaire. Il figure sur le site INTERNET (<http://www.iut.univ-littoral.fr/>) de l'IUT du Littoral Côte d'Opale et sur la plateforme MOODLE (<http://iic0e.univ-littoral.fr/moodle/course/index.php?categoryid=110>), dédiée aux étudiants et aux personnels de l'IUT. Chaque étudiant de la formation atteste en avoir connaissance.

Article V.3 : Règlements des études des départements

Chaque département décline le présent règlement des études en y insérant notamment les modalités de contrôle et de calcul de la note de chaque module, conformément à la réglementation.

Si les modalités d'obtention de la note d'un module ne sont pas précisées, cette note sera la moyenne arithmétique des notes de contrôle continu du module, à l'exception du projet tuteuré et du stage professionnel (note unique).

Article V.4 Application du Règlement des études.

Le règlement des études s'applique dès son approbation par le conseil de l'IUT

Titre VI : Modalités de Contrôle des Connaissances de la Licence Professionnelle Assurance, Banque, Finance – Marché des particuliers

Pour les étudiants de formation initiale, la formation comporte un stage d'une durée allant de 25 semaines minimum. Qu'il s'agisse de formation initiale ou d'alternance, le stage en entreprise fait l'objet d'un rapport de stage qui donne lieu à un rapport écrit et une soutenance orale.

Unités d'enseignement

UE 1. Environnement bancaire – Compétences théoriques

- M1. La banque et le système bancaire : économie générale : 30% travaux rendus et 70% devoir surveillé
- M2. La banque et le système bancaire : système monétaire et financier : 30% travaux rendus et 70% devoir surveillé
- M3. La banque et le système bancaire : marchés des capitaux : 30% travaux rendus et 70% devoir surveillé

- M4. L'environnement juridique et fiscal : droit civil et droit de la famille : moyenne pondérée 2 interrogations
- M5. L'environnement juridique et fiscal : droit bancaire et droit pénal bancaire : moyenne pondérée 2 interrogations
- M6. L'environnement juridique et fiscal : droit fiscal : 30% travaux rendus et 70% devoir surveillé

UE 2. Environnement bancaire – Compétences transversale : environnement professionnel, numérique et linguistique

- M1. Mathématiques financières : 30% travaux rendus et 70% devoir surveillé
- M2. Outils bancaires – Informatique : moyenne pondérée 2 interrogations
- M3. Anglais bancaire et financier : moyenne pondérée 2 interrogations écrites et orales
- M4 Responsabilité sociétale et éthique des affaires : 30% travaux rendus et 70% devoir surveillé

UE3. Pratique de l'environnement professionnel – Gérer la relation client/prospect dans un environnement professionnel multicanal

- M1. Déclencher les prises de conscience – Outils de communications et offres bancaires simples : moyenne pondérée 2 interrogations
- M2. Qualifier les projets du client – Découvert du client et qualification des projets : évaluation orale dans le cadre d'un entretien de simulation en présence d'un jury de professionnels

UE4. Pratique de l'environnement professionnel – Conseiller le client et proposer des projets adaptés à ses besoins

- M1. Statuer sur l'opportunité d'entrée en relation – Client et compte de dépôt moyenne pondérée 2 interrogations
- M2. Identifier des solutions adaptées : épargne financière et gestion de patrimoine : moyenne pondérée 2 interrogations

UE5. Environnement bancaire – Compétences théoriques 2

- M1. La banque et le système bancaire : socio-démographie des ménages : 30% travaux rendus et 70% devoir surveillé
- M2. La banque et le système bancaire : firme bancaire et notions de comptabilité bancaire : 30% travaux rendus et 70% devoir surveillé
- M3. Environnement financier et les risques : environnement international : 50% travaux rendus et 50% devoir surveillé
- M4. Environnement financier et les risques : Gestion financière : moyenne pondérée de deux évaluations

UE6. Pratique de l'environnement professionnel – Conseiller le client et proposer des solutions adaptées à ses besoins

- M1. Traiter les besoins de financement – Crédits immobiliers et crédits à la consommation : moyenne pondérée de deux évaluations
- M2. Remporter l'adhésion du client et assurer le suivi – Négociation, argumentation et suivi des clients : évaluation orale dans le cadre d'un entretien de simulation en présence d'un jury de professionnels

UE7. Contribuer au résultat de la firme dans le respect des dispositions réglementaires

- M1. Actionner les leviers de développement – Marketing bancaire : moyenne pondérée de deux évaluations

- M2. Développer la satisfaction client – Gestion des risques et optimisation de la satisfaction client : moyenne pondérée de deux évaluations
- M3. Contribuer à l'accroissement du PNB – Gestion du portefeuille client : moyenne pondérée de deux évaluations

Les UE8 et UE9 font l'objet d'un exposé détaillé des modalités de contrôles de connaissances et d'évaluation.

4. Le projet tutoré

Le projet tutoré se situe au cœur du dispositif en alternance puisqu'il doit refléter les savoir-faire acquis, ainsi que l'aptitude à une réflexion élargie propre à la dimension universitaire.

Il permet notamment de faciliter l'intégration professionnelle de l'apprenant :

- par une analyse de son environnement socio-économique ;
- avec la transversalité des disciplines induite par les recherches menées ;
- par le développement de la capacité d'organisation et l'autonomie dont aura su faire preuve l'apprenant dans son travail personnel.

Le projet tutoré correspond à une **mission précise**, définie dans le cadre de l'activité de l'apprenant au sein de son établissement. Le thème, choisi avec le tuteur et son équipe, doit avoir une problématique claire et utile à l'établissement, et être **validé par le Directeur des Ressources Humaines**. Il est donc important que les objectifs et les moyens soient précisés initialement.

a. La démarche du projet tutoré

Le travail relatif au projet tutoré doit avant tout rendre compte d'une expérience personnelle dans un milieu professionnel. Il implique un travail conséquent de recherche et de réflexion de la part de l'apprenant. Il pourra comprendre des éléments théoriques, mais devra, dans toute la mesure du possible, permettre de traiter de problèmes ou questions d'ordre pratique.

L'objectif est de produire un mémoire qui traitera d'une problématique choisie par l'alternant avec son tuteur, validée par le CFPB et l'université, et qui sera soutenu devant un jury.

■ L'encadrement

L'apprenant bénéficie de plusieurs encadrants pour mener à bien son projet tutoré : son tuteur entreprise, les intervenants choisis par l'Université et le CFPB, le coordinateur pédagogique. Il est recommandé de faire périodiquement des points d'avancement de son projet avec son tuteur et les intervenants. Néanmoins, l'élaboration du mémoire est un travail personnel. L'apprenant ne doit donc pas attendre que les encadrants se tiennent à sa disposition à tout moment.

Le rôle du tuteur en entreprise consiste, entre autres, à proposer des pistes de travail, correspondant à un besoin interne, que l'alternant(e) exploite pour construire une problématique conduisant à un sujet de mémoire. Il doit également lui permettre d'affiner son questionnement. L'apprenant a à effectuer des travaux de recherches personnels, lors de ses périodes en entreprise, en s'appuyant sur l'expérience de ses collègues, et avec l'assistance de son tuteur.

Tout au long de sa réalisation, le tuteur en banque facilite les démarches de l'apprenant au sein de l'établissement et vérifie l'utilité de sa contribution. En effet, le tuteur attend une production concrète et utile.

Le rôle des intervenants en charge du projet tutoré, consiste tout d'abord à soutenir l'alternant(e) dans la construction de la problématique. Ils doivent ensuite s'assurer que la problématique et le plan du mémoire proposés par l'apprenant correspondent à leurs attentes et à celles du tuteur en entreprise. Ceci doit notamment permettre de repérer si des éléments importants liés au sujet ont été oubliés ou négligés et, éventuellement, de recadrer une démarche qui ne respecterait pas le « cahier des charges ». Les intervenants répondront également aux sollicitations des alternants dans le cadre du temps dédié au projet tutoré ou selon les modalités définies par chaque site.

Le rôle du coordinateur pédagogique est d'apporter une attention particulière à l'avancement du projet tutoré : qualité de la problématique posée (participation éventuelle à la validation), point d'avancement lors du bilan professionnel, relais possible avec le tuteur entreprise et les intervenants en charge du suivi. Il participe à la soutenance (ou se fait représenter).

b. La problématique du mémoire

■ Définition et utilité de la problématique

La détermination de la problématique doit faire l'objet d'un échange entre le tuteur entreprise, l'équipe au sens large et l'alternant(e) durant les périodes de travail en banque.

La problématique doit être une question à laquelle l'agence ou plus généralement la banque porte intérêt. Elle doit aussi être en rapport avec les missions confiées à l'alternant(e). Son traitement peut donc apparaître comme un service rendu au milieu professionnel qui a accepté de l'accueillir dans le cadre d'un contrat en alternance.

La problématique est constituée par l'ensemble des observations, faits, interrogations, sources d'information qui, articulés entre eux, permettent de poser une question et donc de définir un sujet de mémoire.

La problématique permet de sélectionner les problèmes à traiter et de poser correctement la question au cœur du mémoire. Le travail est rendu plus pertinent et les réponses aux questions posées s'en trouvent facilitées.

Par conséquent, elle évite de traiter des faux problèmes, elle permet d'écartier des pistes non pertinentes tout en en justifiant leur abandon. La vision adoptée s'en trouve à la fois élargie et recentrée.

Savoir poser une problématique sera utile pour l'apprenant qui, dans ses fonctions futures, devra faire évoluer des pratiques, définir les sujets d'étude et d'amélioration, mobilisateurs de ressources. Il devra se poser et poser les bonnes questions.

Pour exemple :

- « Le positionnement géographique d'une agence frontalière a-t-elle un impact sur l'activité : exemple de l'agence de Thionville. »
- « La segmentation : levier de conquête et de développement du fonds de commerce à la BPO de Saint Servan ? »
- « Enjeux et dangers du développement de la banque à distance pour l'agence de Vitré. »
- « Impact de la réglementation Bâle 3 sur la collecte d'épargne de bilan du Crédit Agricole. » « Les enjeux de la relation client pour l'agence CMB de Fougères. »

Une problématique, pour quoi faire?

Le but du travail demandé à l'apprenant est de réfléchir autour d'une problématique.

Deux approches sont envisagées :

Une approche dite inductive qui consiste à partir d'une observation (un fait, un discours, une statistique) et à en déduire une loi (ou une règle de fonctionnement, ou des conséquences attendues). On pourra en vérifier la pertinence par une expérimentation.

Exemple : la segmentation de l'agence révèle une part significative de clients seniors la clientèle senior offre-t-elle de nouvelles opportunités pour la banque ?

Une approche dite déductive qui vise, à partir d'une théorie, de la vérifier sur le terrain. *Exemple : en quoi la fidélisation de la clientèle constitue-t-elle un enjeu pour la Caisse du Crédit Mutuel de Chartres ?*

■ Comment construire la problématique?

- Se poser des questions :
 - quel est le problème ?
 - quels sont les raisons et les enjeux pour la banque, pour l'agence ?
- Observer des faits (compte rendu d'entretien retranscrit, analyse de documents, de statistiques...).
- S'appuyer sur des travaux de recherche, des ouvrages, des discours.
- Faire apparaître des paradoxes, des renforcements.

La formulation de la problématique doit attester que le problème est le bon, que les questions posées sont importantes et que la contribution apportée sera utile à la marche de l'organisation qui accueille l'alternant.

■ De la problématique au projet

Une fois la problématique définie, il s'agit de préciser l'objet de la mission et mettre en œuvre le projet.

Les questions à se poser :

- Avec qui ? Avec quels moyens ?
- Quel timing ? Établir un calendrier, prévoir des réunions de travail avec le tuteur, prendre conscience des délais.
- Quelles sont les ressources dont on a besoin ? Les définir.
- Quelles peuvent être les difficultés rencontrées ?

Les envisager (pour mieux les traiter si elles se présentent).

- Quelles pourraient être les modifications nécessaires ? Se préparer à d'éventuels ajustements pendant le déroulement du projet.
- Comment en parler ? Communiquer sur le projet avec les différents acteurs au sein de l'agence, les formateurs, les autres apprenants.

c. Le mémoire de projet tutoré

Le mémoire est un travail **d'analyse** et de **préconisations**.

Les objectifs poursuivis par la rédaction du mémoire sont multiples.

- Tout d'abord, le mémoire doit témoigner des **capacités d'autonomie** de l'apprenant dans la conduite d'un projet sur plusieurs mois.
- Ensuite, il doit amener le candidat à **formuler des recommandations pratiques** dans un contexte économique réel, professionnel, à partir de connaissances approfondies acquises. Ces recommandations seront élaborées suite à une recherche documentaire préalable et au travail de synthèse qui en découlera. Elles devront témoigner des capacités analytiques de l'auteur et de sa maîtrise technique des concepts abordés.
- Finalement, ce document devra illustrer la capacité rédactionnelle du candidat. Le mémoire ne doit pas être confondu avec un rapport d'activités qui a pour vocation de retracer l'activité de l'alternant(e) et d'établir les difficultés rencontrées et les enseignements acquis.

■ Structure du mémoire

- Remerciements
- Sommaire
- **Introduction** : elle permet au lecteur d'accéder au sujet. Elle explique les enjeux et présente le plan en cohérence, si possible avec le diagnostic agence. Ce diagnostic constitue la 1^{re} étape du travail global du projet tutoré, et sert d'élément de réflexion, et de justification, pour le choix du sujet du projet.
 - La banque : son marché, ses caractéristiques, son positionnement, ses chiffres clés
 - L'agence et son environnement
 - Synthèse sous forme de diagnostic permettant de dégager une problématique, support du projet tutoré
- **Traitement du sujet** (dossier de 25 à 35 pages hors annexes). Le plan doit être cohérent. Chaque niveau de titre doit pouvoir se lire de façon logique : en lisant les titres des chapitres, on doit comprendre le raisonnement d'ensemble suivi. Il n'existe pas de plan « passe-partout ». Le plan dépend toujours du sujet qu'il doit permettre d'étudier pleinement. Les chapitres et parties font l'objet d'introductions et conclusions partielles. L'utilisation des sources doit s'imbriquer dans le mémoire de manière pertinente, elle doit faire l'objet d'une analyse sérieuse afin d'apporter de la consistance à la démonstration
- La **conclusion** résume les idées essentielles du mémoire et ouvre des perspectives. Il est conseillé de la rédiger après l'introduction pour assurer la cohérence du mémoire.
- Bibliographie précise.
- Annexes : questionnaire(s), comptes rendus d'entretien, textes législatifs, schémas, graphiques, données statistiques, rétro-planning du projet tutoré, etc. Les annexes comportent les éléments qui apportent une information qui, bien qu'elle soit pertinente pour l'argumentation, ne l'est pas assez ou est trop détaillée pour pouvoir figurer dans le corps de texte. Les annexes ne doivent pas être confondues avec une sorte de fourre-tout dans lequel figureraient dans leur intégralité tous les documents utilisés pour la rédaction du projet.

■ Rédaction du mémoire

Elle doit respecter certaines règles à l'image des consignes suivantes :

- Soigner les transitions ;
- Veiller à l'orthographe et à la ponctuation. Une mauvaise ponctuation peut changer complètement le sens d'une phrase. Si un mémoire ne répond pas à ces deux exigences, les encadrants sont en droit de le juger non recevable et de demander à l'apprenant de reprendre son travail ;
- Avoir un style ;
 - correct : s'exprimer en bon français,

- clair (compréhensible), éviter les phrases trop longues,
- logique : l'enchaînement des idées doit être satisfaisant. Tous les maillons d'un raisonnement ou d'une explication doivent être indiqués,
- précis : employer des termes qui conviennent le mieux à l'expression du propos.

- Le document est dactylographié. La numérotation des pages est obligatoire. Les notes doivent figurer en bas de page.
- Les guillemets servent à encadrer une citation, c'est-à-dire des propos dont le rédacteur du mémoire n'est pas l'auteur. La source doit être indiquée (auteur, année) et présentée en bibliographie.
- Les tableaux et graphiques doivent être numérotés et accompagnés d'un titre. Les sources exactes des données présentées doivent aussi être indiquées (auteur, titre abrégé, page).
- Attention aux sources Internet qui peuvent être de qualité variable en raison de la prééminence de l'auto publication.
- Attention à l'excès de couleurs et pensez à adopter des tons qui rendent la photocopie lisible.
- Les annexes sont numérotées avec des chiffres romains (I, II, III, IV...), et sont introduites par un sommaire qui les liste. Le corps du texte doit prévoir des renvois explicites aux annexes avec mention, au minimum, de la numérotation et de la pagination
- Les sources bibliographiques s'inscrivent comme suit :

– pour un livre : Morvan J. (2009), *Marchés et instruments financiers*, Dunod, Paris.

– pour un article de revue : Colletaz G. et Gourlaouen J.P. (1990), « Coïntégration et structure par terme des taux d'intérêt », *Revue Économique*, n° 4, pp. 687-712.

Il est fortement déconseillé de recourir à la technique du remplissage, en abusant d'éléments visuels (images, schémas, tableaux, graphiques) qui s'enchaînent et ne laissent aucune place au texte. Des éléments de ce type ont tout à fait leur place dans le projet, à condition que l'information qu'ils contiennent soit précisée et analysée dans le texte rédigé dans lequel ils s'insèrent.

d. La soutenance et l'évaluation du projet

■ La soutenance

La soutenance **ne doit pas être une restitution du contenu du mémoire**. Les membres du jury le connaissent déjà. C'est un exercice complémentaire de mise en perspective du travail qui doit démontrer son intérêt et sa valeur ajoutée. La soutenance se décompose en une présentation, qui représente 50 % du temps imparti suivie d'un entretien avec le jury. L'apprenant doit alors répondre aux questions posées en apportant les explications attendues et défendre son travail – sans agressivité – contre les critiques qui peuvent être élevées sur le fond ou sur la forme de celui-ci.

L'apprenant veillera, en cette occasion, à prendre soin de se détacher, autant que possible, de ses notes, de s'exprimer clairement et d'argumenter son propos.

Au terme de la soutenance, le jury délibère pour attribuer une note au candidat. Pour cela, il évalue le document écrit (dans sa forme et sur le fond), puis il apprécie la qualité de la soutenance.

Composition du jury :

- présence d'un représentant de l'entreprise : RF/RH, tuteur. Si le tuteur est présent, il est recommandé qu'il ne participe pas à l'évaluation ;
- présence d'un représentant du CFPB : coordinateur ou formateur désigné par le CFPB pour le représenter. Il est recommandé que les formateurs en charge du projet tutoré de l'apprenant ne participent pas à son évaluation ;
- présence d'un représentant de l'université.

■ L'évaluation du projet

L'évaluation du projet tutoré se fera autour de trois points particuliers.

La progression dans le projet

Tout au long de l'élaboration du projet, l'apprenant a :

- respecté le(s) cahier(s) des charges (celui proposé par l'Université et le CFA mais aussi celui proposé par l'employeur) ;
- manifesté des capacités d'autonomie ;
- su tenir compte des remarques de son tuteur ;
- su faire appel à ses intervenants en charge du projet tutoré en cas de problème.

Le rapport écrit

- Présentation soignée, claire, concise et cohérente
- Maîtrise de la grammaire, du vocabulaire et de l'orthographe
- Capacités d'analyse
- Qualité des préconisations et mise en œuvre

La présentation orale

- Exposé structuré avec un enchaînement clair des différentes parties
- Utilisation cohérente des supports
- Respect du temps imparti
- Aisance dans l'expression orale
- Enthousiasme

5. L'activité professionnelle

D'une durée de 25 semaines en **formation initiale**, le stage, réalisé en alternance, doit être un outil pédagogique.

En **formation continue**, l'alternance constitue pour l'étudiant le vecteur d'apprentissage des compétences techniques, commerciales et organisationnelles du métier auquel il se destine.

Dans le cadre de la licence professionnelle, l'étudiant se voit confier par l'entreprise d'accueil une mission, se rapportant soit à une action commerciale (clientèle cible ou famille de produits), soit à une action de prospection ou à une démarche marketing. L'alternance doit avoir une réelle portée opérationnelle qui permettra à l'étudiant d'acquérir davantage d'autonomie et de progresser dans son niveau de compétences méthodologiques et pratiques.

L'objectif de la licence étant de former des chargés de clientèle « particuliers », l'alternant, sans assurer la mission et la responsabilité d'un chargé de clientèle, doit par ailleurs réaliser l'ensemble des tâches qui peuvent lui être confié, sur la période de stage. Les enseignements à forte dominante professionnelle et l'acquisition progressive des savoir-faire professionnels sur la période de présence en entreprise, lui permettront de développer ses aptitudes commerciales, son autonomie et une expertise sur les produits bancaires et d'assurance. L'étudiant pourra débiter par des tâches d'accueil et de prises de rendez-vous. Son expérience professionnelle en agence devra lui permettre ensuite de participer à la conception d'offres « produits », de conseiller et de vendre l'ensemble des produits bancaires et d'assurance.

Durant la période en entreprise, le **suivi pédagogique** de l'étudiant est assuré par deux tuteurs (un tuteur universitaire et un tuteur professionnel). Des **bilans de compétences** réguliers réalisés lors des visites du tuteur universitaire en entreprise, devront permettre d'évaluer les acquis professionnels et personnels de l'étudiant et sa progression dans la construction de son projet professionnel. Un bilan final du stage sera réalisé auprès de l'entreprise d'accueil par le tuteur universitaire, en présence du référent alternance de l'université.