

HCERES

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

Formations et diplômes

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Chargé de clientèle professionnelle

- Université de Pau et des Pays de l'Adour (UPPA)

Campagne d'évaluation 2014-2015 (Vague A)

HCERES

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

Formations et diplômes

Pour le HCERES,¹

Didier Houssin, président

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

¹ Le président du HCERES "contresigne les rapports d'évaluation établis par les comités d'experts et signés par leur président." (Article 8, alinéa 5)

Évaluation réalisée en 2014-2015

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Droit, économie, gestion

Établissement déposant : Université de Pau et des Pays de l'Adour (UPPA)

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle *Chargé de clientèle professionnelle* s'inscrit dans un partenariat initié dès 1992 avec les établissements régionaux de grandes banques et de quelques entreprises d'assurance nationales. La licence professionnelle *Chargé de clientèle professionnelle* proprement dite a été créée en 2002. Adossée à un partenariat avec l'Institut de formation du Crédit agricole mutuel (IFCAM), université d'entreprise du Crédit Agricole, cette licence répond à une demande de la profession bancaire, qui recrute de plus en plus des diplômés de niveau Bac+3. Visant initialement le bassin d'emploi local, cette licence rayonne désormais sur le grand Sud-Ouest. Malgré des effectifs conséquents - de 70 à 90 étudiants par an, avec des prévisions en hausse -, elle demeure sélective : seulement 12 % des demandes sont satisfaites.

Les étudiants bénéficient d'enseignements variés, couvrant les différents domaines du métier de chargé de clientèle. Ces enseignements, techniques et pointus, sont surtout assurés par des professionnels, mais aussi par quelques enseignants-chercheurs. Quasiment tous les étudiants sont en alternance. Tous doivent réaliser un projet en troisième année. L'insertion des diplômés est excellente et la reprise immédiate d'études est très faible, ce qui satisfait aux exigences d'une licence professionnelle. La licence professionnelle *Chargé de clientèle professionnelle* s'inscrit bien dans l'offre de formation de l'établissement et complète les licences généralistes.

Avis du comité d'experts

La licence professionnelle *Chargé de clientèle professionnelle* apparaît comme une formation appelant peu de commentaires. Toutefois, trois points mériteraient d'être pris en considération. Le premier concerne l'élargissement de l'offre pédagogique. Compte tenu des évolutions rapides du secteur, des clients et des technologies, la pédagogie doit davantage intégrer un objectif d'adaptabilité des étudiants à long terme. Par exemple, la place accordée aux nouvelles approches du marketing des services, au suivi de la relation client à l'aide d'outils numérique, etc., est insuffisante. Le deuxième point renvoie au projet de troisième année. Certains projets pourraient avoir une visée professionnelle et répondre aux exigences d'un "client" externe, alors que d'autres, encadrés par des enseignants-chercheurs, pourraient être une véritable propédeutique au travail académique demandé à un niveau master. Ceci supposerait toutefois l'implication d'un nombre plus important d'enseignants-chercheurs dans la formation. Enfin, troisième et dernier point, l'évaluation du stage paraît lacunaire. Par ailleurs, l'objectif d'obtenir une certification par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) serait un plus, pour gagner encore en réputation professionnelle.

Éléments spécifiques de la mention

<p>Place de la recherche</p>	<p>Sans objet pour une licence professionnelle. Toutefois, il aurait été intéressant de connaître les domaines de recherche des enseignants-chercheurs intervenants, de sorte à apprécier s'il existe des liens, même ténus, entre ladite formation et la recherche. Cette place pourrait devenir plus importante pour ce qui concerne certains projets réalisés en troisième année (Cf. point « Place des projets & stages »).</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La professionnalisation est au cœur d'une formation conçue dès son origine en partenariat étroit avec le milieu bancaire. La part d'enseignements à visée professionnelle est très élevée. De même, de nombreux intervenants viennent du secteur bancaire. De nombreux étudiants sont inscrits au titre de l'alternance. Enfin, les responsables de la formation entendent obtenir à terme une</p>

	certification par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), ce qui renforcerait le caractère professionnalisant de la licence professionnelle <i>Chargé de clientèle professionnelle</i> .
Place des projets et stages	Il n'y a rien à redire pour ce qui concerne l'alternance. L'évaluation est plus nuancée pour le stage, qui donne lieu à une évaluation lacunaire. Il en est de même pour le projet de troisième année. Il y a deux types de projets, très différents. Le premier type a une visée professionnelle. Le second relève de la synthèse documentaire. Il peut être vu comme une sorte de "propédeutique" au travail académique. Si ces deux types peuvent rester, il convient toutefois de bien distinguer leurs modalités et surtout les encadrants : ces derniers projets devant être encadrés par des enseignants-chercheurs.
Place de l'international	Sans objet, la formation ayant une visée locale et un excellent ancrage régional. A en juger par le flux d'étudiants venant de loin, la formation rayonne désormais au niveau du Grand Sud-Ouest.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	Le recrutement se fait plutôt à destination des BTS. Malgré des effectifs importants (de 70 à 90 étudiants, avec une croissance attendue), le recrutement demeure toutefois sélectif : seulement 12 % des demandes sont satisfaites. Les flux de recrutements venant des licences généralistes demeurent faibles. L'adossement à la profession bancaire permet de garantir une excellente insertion professionnelle des diplômés.
Modalités d'enseignement et place du numérique	Les enseignements s'inscrivent dans un cadre classique. Les enseignements sont structurés en 4 types d'unités d'enseignement (langages de base, approche du marché, offre et négociation de produits et de services, travail en équipe et travail en entreprise), couvrant l'ensemble du métier de chargé de clientèle. Le numérique est mentionné - l'Université de Pau et des Pays de l'Adour mettant à disposition des étudiants un espace numérique de travail (ENT) -, mais les outils utilisés ne sont pas détaillés.
Evaluation des étudiants	Les modalités d'évaluation sont classiques, avec une évaluation par unité d'enseignement combinant un examen final et du contrôle continu. Il serait toutefois souhaitable de donner plus de poids, donc d'ECTS, au projet de troisième année. Enfin, comme indiqué ci-dessus, l'évaluation du stage mériterait d'être moins lacunaire.
Suivi de l'acquisition des compétences	Les compétences sont bien identifiées et leur suivi paraît satisfaisant.
Suivi des diplômés	Le suivi des diplômés est satisfaisant.
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	Bien, même si la composition du conseil de perfectionnement mériterait d'être détaillée. On ne fait que deviner, du fait de l'ancienneté de la formation, que les professionnels sont actifs en son sein.

Synthèse de l'évaluation de la formation

Points forts :

- Pertinence de la formation à long-terme : le milieu bancaire demandant de plus en plus de disposer de diplômés de niveau Bac+3, et la licence professionnelle *Chargé de clientèle professionnelle* complétant bien l'offre de formation existante au niveau local ou régional.

- Caractère professionnalisant très affirmé, avec un partenariat solide avec le milieu et les institutions de formations bancaires, un cursus cohérent et pointu, et la volonté d'obtenir une certification par l'AMF. De plus, le nombre d'inscrits en alternance est très élevé.
- Rayonnement régional fort, et début de rayonnement sur le grand Sud-Ouest, contribuant toutefois à la forte sélectivité à l'entrée.

Points faibles :

- Pas assez de passerelles entre la licence professionnelle *Chargé de clientèle professionnelle* et les autres licences généralistes. Ceci suppose une intervention d'un nombre plus élevé d'enseignants-chercheurs de l'Université de Pau et des Pays de l'Adour.
- Insuffisance en matière d'enseignements liés aux nouvelles approches ou techniques de marketing, donc mieux préparer les étudiants aux évolutions de moyen terme du métier de conseiller financier.
- Une évaluation trop lacunaire, une note qualitative des managers bancaires étant insuffisante.
- Un pilotage pédagogique à mieux formaliser.

Conclusions :

La licence professionnelle *Chargé de clientèle professionnelle* apparaît comme une formation appelant peu de commentaires. Inscrite dans un partenariat de longue date avec le milieu bancaire, elle propose un cursus se traduisant par un taux d'insertion professionnelle très élevé. Quoique sélective, elle n'est pas le marchepied immédiat vers un master. Corriger les quatre points faibles listés ci-dessus ne suppose pas d'actions lourdes. De ce fait, ils mériteraient d'être pris en considération dès que possible.

Observations de l'établissement

L'université de Pau et des Pays de l'Adour ne présente pas d'observations sur le rapport d'évaluation de l'HCERES concernant la formation suivante :

- LP Chargé de clientèle professionnelle

Fait à Pau le 10/07/2015



Michel Braud
Vice-président de la CFVU