



HAL
open science

Licence professionnelle Assurance, gestion des sinistres

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Assurance, gestion des sinistres. 2017, Université de Picardie Jules Verne - UPJV. hceres-02027484

HAL Id: hceres-02027484

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027484v1>

Submitted on 20 Feb 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

HCERES

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

Département d'évaluation des formations



Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Assurance gestion de sinistres

Université de Picardie Jules Verne

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,¹

Michel Cosnard, 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 2016-2017

sur la base d'un dossier déposé le 13 octobre 2016

Champ(s) de formations : Sociétés, normes, organisations, territoires

Établissement déposant : Université de Picardie Jules Verne

Établissement(s) cohabilité(s) : /

Présentation de la formation

La licence professionnelle *Assurance gestion de sinistres* (AGS) est dispensée à l'Institut universitaire de technologie (IUT) de LAON, associé à la Faculté de droit et de sciences politiques d'Amiens.

Le diplôme prépare aux métiers de l'assurance au sein de centres de gestion, chez les agents généraux et/ou courtiers, ou encore dans des services privés en assurance en entreprises ainsi qu'aux fonds de garantie.

Le fil conducteur des compétences développées prépare aux métiers de gestionnaire de sinistres, parmi lesquels on retrouve concrètement le gestionnaire de sinistres corporels, le gestionnaire de sinistres habitation et automobile, le gestionnaire de sinistres responsabilité civile, le gestionnaire de sinistres protection juridique, le gestionnaire de sinistres construction.

La pédagogie s'organise en deux semestres autour des trois grands domaines que sont l'approche technique, juridique et relationnelle dans le contexte de la gestion des sinistres de l'assurance, avec une mise à niveau au début de l'année universitaire en droit du contrat d'assurance et en droit des obligations.

Cette formation développe un rayonnement national, étant donné qu'il existe peu de cursus de ce type en France. Elle s'intègre dans la relation assureur-assuré au moment de la réalisation du risque et l'analyse de son indemnisation.

Le cursus s'effectue en formation initiale classique.

Analyse

Objectifs

La licence professionnelle AGS, créée en 2007, répond aux besoins des assureurs sous l'angle gestion post-souscription dès que le risque assuré se réalise. Elle se différencie de la licence *Assurance banque finance conseiller gestionnaire de clientèle de particuliers* d'Amiens au sein de la même université, qui se positionne sur la relation commerciale et l'offre de produits et services. Elle permet notamment la poursuite d'études après un Diplôme universitaire de technologie (DUT) carrières juridiques à l'IUT de Laon, au sein du département où la licence AGS est enseignée. La licence AGS mobilise 3 types d'approches : juridique, technique et relationnelle. Elles sont développées sur deux semestres avec en préambule une mise à niveau en droit du contrat d'assurance et en droit des obligations. Les métiers sont clairement identifiés et concernent les grands domaines du gestionnaire de sinistres (corporel, habitation et automobile, responsabilité civile, protection juridique, construction).

Organisation
<p>La licence est portée par l'IUT de Laon associé à la faculté de droit et de sciences politiques d'Amiens. La formation, pour répondre aux objectifs assignés, s'articule avec des modules pertinents autour de deux axes : 1. gestion technique des sinistres qui intègre une mise à niveau en droit du contrat d'assurance et en droit des obligations, 2. relation et communication avec l'assuré. Un projet tuteuré et un stage de 16 semaines complètent le dispositif.</p> <p>La responsabilité du diplôme a été confiée à un PAST (enseignant chercheur associé à temps partiel) de l'Université dont la fonction professionnelle est la responsabilité régionale d'un pôle d'assurance protection juridique, et qui assure 23 % des cours. Près de 70 % des enseignements sont assurés par des professionnels du secteur économique de référence. Un partenariat est mis en place avec des entreprises pour faciliter la mise à disposition d'intervenants, ou la visite de sites en lien avec les modules du diplôme.</p>
Positionnement dans l'environnement
<p>La licence AGS bénéficie d'un rayonnement national du fait de sa spécialité, ce qui est confirmé par la provenance des candidats, et ne présente pas de concurrence directe dans la région. En effet, la licence <i>Assurance banque finance</i> d'Amiens et celle de Reims ont un positionnement sur la relation commerciale. Le DUT <i>Carrières juridiques</i> de l'IUT de LAON trouve dans cette licence une filière logique de poursuite d'études.</p> <p>Des organismes tel que le fonds de garantie ou espaces cadres mettent à disposition des intervenants pour les enseignements. GROUPAMA permet la visite de son service automobile et protection juridique. De grandes enseignes de l'assurance accueillent chaque année les stagiaires du cursus.</p> <p>Les stages se déroulent chez les agents généraux, au siège, ou encore chez les courtiers. Le fonds de garantie ou les services assurances de sociétés privées peuvent également constituer un terrain de stage.</p>
Equipe pédagogique
<p>La constitution de l'équipe pédagogique n'est pas équilibrée, avec seulement 30 % des enseignements réalisés par des enseignants de l'université, dont 24 % par un PAST, responsable du diplôme et responsable régionale d'un Pôle d'assurance Protection Juridique. C'est donc 70 % des enseignements qui sont animés par des professionnels du secteur. On notera également l'absence d'enseignant chercheur (EC) dans l'équipe pédagogique, qui s'explique par le sous-encadrement dans le département porteur de la licence professionnelle : services des EC déjà doublés avec de surcroît des dérogations pour les dépassements. Ces points avaient déjà été mentionnés lors de la précédente évaluation. Il semblerait donc que la situation n'ait pas évolué.</p> <p>Excepté un agent général en retraite et dispensant 44 heures d'enseignements, tous les intervenants professionnels exercent dans des postes liés au secteur de l'assurance ou du droit. Dans un domaine où les réglementations et métiers évoluent vite, il est important que les intervenants soient en fonction et restent connectés aux évolutions métiers. Des échanges réguliers a priori ont lieu avec l'équipe pédagogique. Les intervenants professionnels participent à la vie de la formation : recrutement, suivi de stages, attribution du diplôme, etc..</p>
Effectifs, insertion professionnelle et poursuite d'études
<p>Cette formation est attractive, avec 100 dossiers de candidatures pour un effectif de 20 à 25 étudiants par an. Les étudiants sont issus en majorité de DUT (65 %) ou d'un Brevet de technicien supérieur (BTS) (32 %). Depuis 2011, la promotion accueille de 1 à 3 étudiants de deuxième année de licence (L2), le nombre est perfectible. En 2015-2016, les étudiants de la promotion provenaient pour 41 % de la région picarde et 59 % des autres régions de France. Le cursus s'effectue en formation initiale, et à la marge (1 à 3 étudiants par an) sont en formation continue. Il n'y a pas de contrats de professionnalisation.</p> <p>En raison de cette forte sélection, l'abandon est rare (un seul cas d'arrêt sur la période évaluée). Le taux de réussite pour l'obtention de cette licence est de 100 % chaque année depuis sa création.</p> <p>L'enquête réalisée par le responsable de licence fin 2015 sur les 9 dernières promotions montre un taux de retour de l'ordre de 45 % (81 réponses pour environ 180 diplômés). Selon cette enquête, 94 % des étudiants ont un emploi au plus tard dans les 6 mois et 75 % à l'issue du stage. La moitié des étudiants en emploi bénéficient de contrats à durée déterminées (CDD). Les poursuites d'études sont très rares : 3 cas parmi les 81 réponses. Cette licence remplit donc pleinement son objectif d'insertion professionnelle. Une incitation à une ouverture de la formation en contrats de professionnalisation pourrait peut-être optimiser la transformation en contrat à durée indéterminée (CDI).</p>

Place de la recherche
La formation est une licence professionnelle et la place de la recherche y est extrêmement limitée. Il n'est fait aucune référence à un laboratoire de recherche dans le dossier. Il n'y a aucun enseignant-chercheur en sciences de gestion (hormis un PAST) dans l'équipe pédagogique.
Place de la professionnalisation
<p>Les enseignements sont en adéquation avec les compétences professionnelles requises pour les métiers liés à la gestion des sinistres. La forte proportion d'enseignements assurés par des professionnels (70 %), la mise en pratique par des cas concrets et le travail en équipe, facilitent l'acquisition des compétences. De plus, le fonds de garantie d'indemnisation des victimes et GROUPAMA accompagnent sous l'angle pédagogique le déroulé des enseignements de la licence AGS. Les grandes enseignes de sociétés mutualistes d'assurances, des grandes compagnies, des agents généraux ou encore des courtiers proposent des stages sur le territoire national.</p> <p>Plusieurs dispositifs participent à la réflexion sur l'évolution des métiers. Une veille est proposée aux étudiants concernant les évolutions du monde de l'assurance, par exemple le baromètre annuel des « français et l'assurance ». Les réunions pédagogiques (regroupant les intervenants de la formation, dont des professionnels), et le conseil de perfectionnement facilitent les échanges avec l'objectif d'adapter la formation aux évolutions et attentes des futurs employeurs.</p> <p>La fiche RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles) décrit dans le détail les compétences métiers liés aux enseignements et présente une vision claire et structurée des métiers liés à la gestion de sinistres. Par contre, il n'est pas fait référence aux fiches du Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME).</p>
Place des projets et des stages
<p>La licence AGS prévoit un stage de 16 semaines qui donne lieu à un rapport d'activités et à une soutenance, ainsi qu'un projet tuteuré donnant lieu aussi à une soutenance évaluée par un jury. Les objectifs du projet tutoré qui représente 150 heures de travail personnel, ne sont pas très explicites : apprendre à travailler en équipe et développer sa créativité pour pouvoir mener à bien la fonction de gestionnaire de sinistres dans différentes situations. Ce projet pourrait permettre de mettre en application les contenus des enseignements dispensés avant de réaliser le stage. Les modalités d'évaluation mériteraient d'être plus claires, ainsi que celles de son accompagnement, modalités qui ne sont précisées que dans la fiche RNCP.</p> <p>Concernant le stage, les objectifs, les modalités d'accès et de suivi sont clairement exprimées et correspondent aux attentes. Le suivi est régulier et fait l'objet d'un protocole rigoureux, mais n'intègre pas une visite dans l'entreprise. La liste des entreprises qui offrent de façon récurrente des stages est mise à disposition des étudiants. L'intervention d'ESPACE CADRES permet aux étudiants de travailler les entretiens et tests de recrutement.</p>
Place de l'international
Il est évoqué dans le dossier l'enseignement de l'anglais de l'assurance, mais a priori cela concerne 15 heures de vocabulaire technique. Le responsable pédagogique analyse chaque année les candidatures reçues de Campus France, mais il n'est pas précisé quels sont les résultats sur les candidats potentiellement intégrables dans la promotion annuelle. Il n'existe pas de partenariats internationaux, car cette licence ne traite qu'une approche assurancielles nationale en termes de droit et de réglementation.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite
<p>Le dispositif du recrutement est structuré en deux temps avec tout d'abord une sélection sur dossier, puis un entretien devant un jury qui analyse entre autres critères, le souhait des étudiants d'une insertion professionnelle immédiate lors de l'obtention de la licence professionnelle AGS.</p> <p>Le vivier est surtout constitué de DUT carrières juridiques et de BTS assurances. Les candidats L2 sont très peu représentés dans les candidats postulants, même si occasionnellement comme en 2013, trois étudiants ont été intégrés. Il serait peut-être intéressant d'imaginer une démarche de communication vers cette typologie de candidats, et peut-être envisager des modules passerelles dans des L2 ciblées de l'UPJV.</p> <p>La maquette pédagogique inclut une Unité d'enseignement (UE) de mise à niveau, avec au total 100 heures de modules différenciés sur les fondements juridiques (droit civil, droit public, droit de l'assurance). Une commission d'évaluation peut proposer aux candidats un des trois cours.</p>

Modalités d'enseignement et place du numérique
<p>Tous les enseignements sont effectués en face à face, avec l'accent mis sur la professionnalisation et une approche très pratique et concrète. Il est proposé une pratique pédagogique différente : jeux de rôle.</p> <p>Les étudiants en formation continue sont peu nombreux (5 à 10 % de la promotion), et il n'y a pas de contrats de professionnalisation ou d'apprentissage. Le cursus est proposé à la Validation des acquis de l'expérience (VAE), ce qui a donné lieu à l'examen de trois dossiers sur la période d'évaluation. Une démarche proactive de communication vers les entreprises qui ont intégré des collaborateurs titulaires d'un BTS assurances ou un baccalauréat plus 2 ans, pourrait constituer une opportunité.</p> <p>Un échange est réalisé au travers de l'observatoire du numérique pour comprendre toute l'utilité du big data dans le domaine de l'assurance. Exceptée la formation aux logiciels de bureautique, il n'y a pas d'approche pédagogique avec l'appui du numérique.</p> <p>Enfin, il est possible d'accueillir des étudiants en situation de handicap, notamment moteur.</p>
Evaluation des étudiants
<p>Les modalités de contrôle de connaissances et les règles d'attribution du diplôme sont formalisées dans un document remis aux étudiants. L'évaluation se déroule selon le principe du contrôle continu avec 2 épreuves, dont une en cours de semestre et une autre par un examen terminal.</p> <p>Le stage et le projet tuteuré font l'objet d'une soutenance. Si le mode d'évaluation du stage suit un protocole rigoureux en articulant l'aspect formation et activité en entreprise par l'intervention du tuteur professionnel et du tuteur enseignant, celui du projet tuteuré ne peut pas être apprécié de manière précise.</p> <p>Les règles d'attribution de la licence AGS sont classiques et correspondent aux modalités d'attribution d'une licence professionnelle avec une moyenne générale supérieure ou égale à 10 sur 20, et une moyenne supérieure ou égale à 10 sur 20 pour les UE du stage et du projet tuteuré.</p>
Suivi de l'acquisition de compétences
<p>Une annexe descriptive du diplôme présente dans le dossier est remise aux étudiants. Elle met bien en exergue un répertoire de compétences en lien avec des métiers préparés par la licence AGS. Le suivi de l'acquisition des compétences lors du stage est structuré et assuré par les enseignants de la licence avec les points de passage suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> -un bilan de fin de 1^{ère} semaine sur l'intégration et sur la conformité des missions qui seront confiées, -un échange téléphonique est programmé ensuite une fois par mois avec l'étudiant et son tuteur professionnel, -les étudiants élaborent en parallèle mensuellement un bilan de leurs actions et une synthèse des compétences acquises, -le rapport de stage globalise l'acquisition des compétences.
Suivi des diplômés
<p>Fin 2015, une enquête interne a été réalisée sur les diplômés des neuf promotions depuis la création de la licence AGS. Le nombre d'étudiants interrogés n'est pas précisé. Les résultats de l'enquête sont donnés de façon globale pour les neuf promotions, et de façon détaillée pour les trois dernières promotions. Les résultats pour les trois dernières années montrent un taux de réponse de 85 %, un taux d'insertion de 78 % et un taux très faible de poursuite d'études (4 %). Les métiers exercés sont tous dans le domaine de l'assurance et en adéquation avec les objectifs de la formation.</p> <p>D'autre part, le dossier mentionne également les résultats de l'enquête à 30 mois, pour la promotion 2011/2012.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation
<p>La mise en place du conseil de perfectionnement s'est réalisée suite à la précédente évaluation qui mentionnait l'absence de cette instance. Sa composition est précise et confère une représentation cohérente des acteurs. Le conseil de perfectionnement comprend le responsable de la licence AGS, 3 directeurs ou responsables au sein de l'IUT, le secrétaire du département, 4 enseignants et 2 étudiants. Toutefois, même s'il y a des enseignants professionnels, il serait intéressant d'intégrer des représentants des ressources humaines ou des tuteurs entreprises qui accueillent des stagiaires de manière récurrente chaque année.</p> <p>Le conseil se réunit une fois par an et permet une analyse pertinente de plusieurs dossiers, que ce soit de nature pédagogique en lien avec l'évolution technique du champ de compétences des métiers visés, ou sur une approche statistiques de la qualité de la formation. De cette manière, la licence AGS s'adapte à l'évolution du secteur de l'assurance.</p> <p>Il n'est pas fait mention d'une évaluation des enseignements par les étudiants.</p> <p>L'autoévaluation de la formation est réalisée dans le cadre du conseil de perfectionnement, qui apporte des évolutions concrètes pour la formation. Il n'est pas indiqué d'autres modalités d'autoévaluation.</p>

Conclusion de l'évaluation

Points forts :

- La licence AGS est attractive, bénéficiant d'un rayonnement national dû à sa spécificité dans le secteur de l'assurance.
- Les taux de réussite et l'insertion professionnelle sont très satisfaisants.
- La place de la professionnalisation est très importante dans la vie de la formation. Les liens avec les entreprises du secteur permettent une offre de stage récurrente chaque année, et une veille sur l'évolution des métiers.
- Un conseil de perfectionnement a été mis en place depuis la dernière évaluation, et les délibérations apportent des décisions qui constituent une réelle plus-value pour le positionnement de la licence et son évolution dans le secteur d'activité de l'Assurance.

Points faibles :

- L'équipe pédagogique est déséquilibrée, reposant sur un enseignant (PAST) assurant 24 % des heures d'enseignement, et des intervenants professionnels qui dispensent 70 % des enseignements.
- La place du numérique est faible dans les enseignements alors que le numérique se développe fortement dans l'activité de l'assurance.
- Le contenu du projet tuteuré n'est pas précisé.

Avis global et recommandations :

La licence professionnelle AGS ne souffre d'aucune concurrence, et constitue une offre de formation incontournable au regard de son attractivité vis-à-vis des étudiants, et de son succès comme outil de pré-recrutement pertinent auprès des entreprises partenaires. Même s'il s'agit d'une licence très technique, la relation client est à juste titre mise en avant dans les enseignements.

Cependant, afin d'étoffer et rééquilibrer l'équipe pédagogique, il est recommandé d'engager une réflexion pour intégrer un ou plusieurs enseignants-chercheurs en sciences de gestion dans cette équipe. Il conviendrait également de préciser les modalités d'évaluation de la formation par les étudiants, ainsi que le contenu du projet tuteuré.

Enfin, toutes les conditions semblent réunies pour envisager le développement de cette formation en alternance.

Observations de l'établissement



Amiens, le 13 mars 2017

**Direction de la Scolarité
et
de la Vie de l'Étudiant**

Chemin du Thil
80025 AMIENS Cedex 1

☎ 03-22-82-72-52

e-mail : franck.dibitonto@u-picardie.fr

Monsieur le Président

HCERES
2 Rue Albert Einstein
75013 PARIS

Objet : Réponse officielle évaluation

LICENCE PROFESSIONNELLE ASSURANCE, GESTION DES SINISTRES

Vos Réf **C2018-EV-0801344B-DEF-LP180013272-018624-RT**

Monsieur le Président,

Je tiens tout d'abord au nom de l'Université de Picardie Jules Verne et en particulier au nom du directeur de l'IUT de l'Aisne à vous remercier pour la qualité du rapport d'évaluation.

A la suite de la transmission du rapport d'évaluation, le Directeur, les responsables de formation et moi-même tenons à vous apporter un certain nombre de remarques.

1- Observations sur l'équipe pédagogique :

Lors de la création de la licence, un enseignant chercheur spécialisé en assurance et notamment en indemnisation du préjudice corporel a été recruté

Cet enseignant est intervenu en licence plusieurs années jusqu'à son départ vers une autre université

L'intégration d'un ou plusieurs enseignants chercheurs vient d'être ajoutée à l'ordre du jour du prochain Conseil de Perfectionnement.

2- Observations sur la place du numérique :

Les échanges avec les étudiants portent notamment sur la place des objets connectés et leur rôle dans la relation entre l'assureur et l'assuré.

C'est aussi l'approche de la collecte des données dans sa dimension numérique mais aussi juridique avec le respect de la vie privée

C'est l'innovation dans l'approche du « multi et du cross canal » dans la relation avec le client.

A travers l'étude d'articles, les étudiants découvrent les évolutions déjà développées comme la « Google glass » ou le développement de l'E-Constat d'accident mais aussi les projets – on y voit l'aspect technique mais aussi l'accueil réservé par les assurés.

Ce sujet est un point d'attention dans l'évolution des enseignements comme toute l'actualité concernant le monde de l'assurance.

3- Le projet tuteuré

Quelques exemples de réalisation des étudiants au cours des dernières années :

- Rencontres avec des étudiants au niveau BAC+2 pour présenter la licence et ses débouchés tant sur le site de Laon que dans les régions d'origine.

- Travaux sur le thème de la prévention routière : micro trottoir d'assuré – Projet SAM avec la mise en place des capitaines de soirées.

- Création de films sur l'indemnisation du préjudice corporel ou sur la licence avec écriture du scénario et réalisation.

- Projet sur la découverte de la justice avec une visite du tribunal de Laon et présence aux audiences.

- La 10ème promotion a réalisé un bilan global de l'intégration dans le monde professionnel sur les 9 précédentes promotions, a commencé un annuaire des anciens étudiants pour nouer des liens entre les promotions – Cette action a été poursuivie par les étudiants de cette année en réunissant les étudiants de la promotion précédente ainsi que les enseignants pour formaliser les retours d'expérience et valoriser l'intégration dans le milieu professionnel (« réseau » à partager) et poursuite de l'annuaire.

- Création d'une carte de France sur les murs de la salle d'enseignement pour visualiser les différentes régions d'origine des étudiants.

L'objectif étant d'apprendre à travailler en équipe, à faire preuve de créativité, d'autonomie et de responsabilisation – mettre en pratique les travaux menés sur les types de personnalités permettant d'avoir une meilleure communication.

4- L'évaluation de la formation par les étudiants

Au-delà du Conseil de perfectionnement, les étudiants s'expriment sur la licence en cours d'année en échangeant avec le responsable de licence .

Les étudiants de la 10ème promotion se sont exprimés dans la conclusion du formulaire d'évaluation.

Lors des soutenances, chaque étudiants formalise un « mot » caractérisant son cursus et la licence.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sincères salutations.

**Le Président de l'Université
de Picardie Jules Verne**



Mohammed BENLAHSEN