



# Licence professionnelle Conseils en assurances et services financiers

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Conseils en assurances et services financiers. 2017, Université de Haute-Alsace - UHA. hceres-02027635

**HAL Id: hceres-02027635**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02027635>**

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 Conseils en assurance et services financiers

Université de Haute Alsace (UHA)

Campagne d'évaluation 2016-2017 (Vague C)

Rapport publié le 20/07/2017

# HCERES

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

Département d'évaluation des formations

*Pour le HCERES,<sup>1</sup>*

Michel Cosnard, président

---

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

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

## Évaluation réalisée en 2016-2017

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

Champ(s) de formations : Droit, politique et société

Établissement déposant : Université de Haute-Alsace

Établissement(s) cohabilité(s) : /

## Présentation de la formation

La licence professionnelle (LP) *Conseil en assurances et services financiers* (CASF) de l'université de Haute-Alsace (UHA) est portée par l'institut universitaire technologique (IUT) de Colmar.

Cette LP vise de façon explicite ce positionnement et ces contraintes en ciblant des objectifs calqués sur les besoins des entreprises du secteur, tant sur l'élargissement que sur le renforcement des niveaux de compétences techniques et réglementaires des futurs collaborateurs.

L'organisation de la LP s'appuie foncièrement sur les attentes des milieux professionnels.

Elle a ainsi beaucoup évolué au cours des dernières années et présente aujourd'hui différents parcours (parcours à Colmar et parcours à Douala), dont un, crée il y a seulement deux ans (*Conseiller de clientèle expert* en partenariat avec le centre de formation de la profession bancaire) et un autre depuis 2015-2016 (parcours *Transfrontalier* en partenariat avec la *Duale Hochschule Baden Württemberg* de Lörrach).

La formation est ouverte en alternance.

## Analyse

Objectifs
<p>Les objectifs de la LP CASF sont présentés en insistant sur l'acquisition, par les étudiants, de connaissances juridiques et commerciales et de compétences polyvalentes pour exercer différents métiers du secteur de la banque et assurance. Les métiers visés sont principalement ceux relevant du conseil mais aussi de la gestion de patrimoine et de l'expertise en assurance ; le statut recherché est celui de cadre intermédiaire dans une agence bancaire ou dans une compagnie d'assurances.</p> <p>La situation des diplômés en 2010 au 1er janvier 2012 indique que sur les 13 répondants suivis, 7 relèvent des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) « ouvriers-employés », 5 « professions intermédiaires » et un « cadres ». Les objectifs apparaissent ambitieux pour une LP mais peuvent être concevables dans le cadre de l'évolution de la carrière professionnelle des étudiants.</p>
Organisation
<p>La formation combine de façon équilibrée d'une part la dispense de 200 heures d'enseignements théoriques en particulier juridiques et réglementaires, et d'autre part des enseignements plus pratiques pour un volume de 210 heures, d'approches commerciales, gestion financière et des risques, négociation...</p>

Une unité d'enseignement (UE) de projet tuteuré de 100 heures ainsi qu'un stage de 16 semaines en entreprise complètent la formation (respectivement mission 1 et mission 2 pour les étudiants en alternance). Cette formation présente une particularité intéressante avec l'exportation depuis 2008/2009, de la formation sur l'école supérieure de gestion (ESG) et de l'institut supérieur des technologies avancées (ISTA) de Douala au Cameroun, afin de répondre aux besoins spécifiques d'établissements financiers européens installés localement. Ce parcours est piloté depuis Colmar, mais délègue l'opérationnel sur place à Douala, à travers une formation en présentiel et à distance, avec un binôme référent à Colmar, et un enseignant référent sur place à DOUALA. Le tout permet de conserver le contrôle de la formation à Colmar, contrôle conforté par des interventions spécifiques par une délégation de Colmar se rendant deux fois par an au Cameroun.

La formation en France, quant à elle, se caractérise également, après un solide tronc commun au premier semestre, par une diversification du parcours, au second semestre, permettant de s'orienter soit sur une spécialisation *Gestion patrimoniale*, soit sur une option originale *Transfrontalière* France, Suisse, Allemagne, délocalisée pour des raisons pratiques en partenariat avec le lycée Jean Mermoz de Saint-Louis, et à la *Duale Hochschule Baden Württemberg* (DHBW) de Lörrach.

La répartition des crédits (ECTS) et des coefficients montre un déséquilibre entre les semestres (36 ECTS au semestre 1 pour deux UE, 24 ECTS au semestre 2 pour deux autres UE) ; pour les UE de parcours, la somme des coefficients est égale à sept et non pas à six comme indiqué dans le tableau des UE.

Enfin, depuis la rentrée 2014/2015, un parcours spécifique *Conseiller de clientèle expert*, est dispensé un an sur deux, accessible uniquement en formation continue, en partenariat avec le centre de formation de la profession bancaire (CFPB).

Ce parcours est réservé à des candidats ayant de trois ans d'expérience professionnelle (pour les bac+2), à cinq ans (pour les non BAC+2), sur proposition par un établissement bancaire à un jury de validation.

Aucune précision n'est donnée sur les spécificités de ce parcours (modalités, aménagements, horaires...).

**Positionnement dans l'environnement**

Cette LP trouve sa justification par un positionnement différencié et complémentaire aux autres diplômes existants dans l'offre de formation spécialisées banque finance et assurance. En effet, de longue date, ces formations sont classiquement orientées vers la maîtrise d'une approche visant l'efficacité commerciale, le conseil et la vente des produits bancaires et des services financiers.

Elle s'inscrit dans un environnement bancassurance très volatil notamment depuis la crise financière de 2008. De plus, le contexte de défiance généralisée (consommateurs, pouvoirs publics...) vis-à-vis du système financier en raison des dérives constatées a entraîné un renforcement des contraintes réglementaires auxquelles sont soumises les entreprises du secteur tant de la banque que de l'assurance.

Dans le même temps de nouveaux concurrents, souvent spécialisés (opérateurs, courtiers...), ont vu le jour tant sur le domaine de la gestion des flux, que de l'épargne, du crédit, de l'assurance et de la prévoyance, entraînant la nécessité d'une montée en compétence globale des collaborateurs et une évolution des méthodes commerciales.

A cela s'ajoute une explosion des effets du papy-boom avec des départs à la retraite massifs, entraînant des besoins de recrutement très importants.

La préoccupation fondamentale prépondérante dans cette formation est donc de développer des connaissances et des compétences nécessaires à une approche préventive et sécuritaire à travers la maîtrise du risque dans toutes ses diversités, sans oublier bien sûr les fondamentaux classiques du domaine de la bancassurance.

Ainsi par exemple si la concertation et l'origine de nombreux intervenants professionnels sont établies en partenariat avec des entreprises commerciales, en particulier financières (essentiellement mutualistes et coopératives), la licence s'appuie également sur un partenariat avec la société nationale des chemins de fer (SNCF), ainsi que sur l'intervention d'enseignants chercheurs appartenant au centre européen de recherche sur le risque, le droit des accidents collectifs et des catastrophes (CERDACC). Ces derniers ajoutent, au-delà de la dimension recherche et structuration de pensée, une dimension compétences spécifiques dans la maîtrise globale des risques dans le domaine de l'entreprise (cybercriminalité, confidentialité des données, etc...).

Le positionnement est donc très différenciant, clair, justement fondé.

Toutefois, cette orientation différente est peu connue et mérite comme le souligne l'autoévaluation, d'être plus largement développée en termes de notoriété, voire également plus clairement explicitée dans l'offre de formation de l'UHA, auprès des étudiants et des professionnels.

**Equipe pédagogique**

La formation est entièrement gérée par la responsable de la formation, professeur certifiée, enseignante du département carrières juridiques.

Cette gestion intègre la gestion administrative (emplois du temps, suivi des heures d'enseignement, organisation des réunions...), comme la coordination des fonctions pédagogiques (organisation du cursus, recrutement des intervenants, développement et suivi des partenariats, modalités et affectation du suivi des étudiants (études des dossiers de candidature, contrats, projets tuteurés, stages, suivi des évaluations...). De façon surprenante, la responsable du diplôme n'intervient pas directement dans les enseignements.

Sur Colmar la répartition des profils d'intervenants est équilibrée vis-à-vis de l'objectif de professionnalisation et les compétences visées, avec pour moitié des enseignants (54°% dont deux tiers sont des enseignants chercheurs) et pour moitié par des professionnels (46°%).

Sur Douala, les profils d'enseignants sont plutôt des assistants et la répartition laisse un peu moins de place aux professionnels (38°% du volume total).

La répartition et le fonctionnement des enseignements sont beaucoup moins précis, voire flous pour l'adaptation du parcours en formation continue *Conseiller de clientèle expert*, il est vrai plus récent (2014).

C'est pourtant un domaine dans lequel il convient de veiller particulièrement à ce que l'université, qui est garante des enseignements du diplôme, conserve la maîtrise globale du contenu, en tenant compte en particulier, au-delà des objectifs classiques d'efficacité commerciale, de la nouveauté des objectifs de conformité qui ne sont pas forcément et en tous cas pas historiquement, ancrés dans la culture des organismes financiers et du CFPB.

Quoiqu'il en soit, au niveau global, la responsable du diplôme décrit des modalités et des objectifs de coordination de l'équipe pédagogique qui montrent que son intention d'efficacité et d'implication de l'équipe est réelle, même si elle évoque la difficulté d'obtenir une participation régulière de l'ensemble de l'équipe compte tenu des contraintes professionnelles de chacun.

La présence de nombreuses annexes témoignent de la structuration et du sérieux de l'organisation (comptes rendus de réunions, supports de suivi des étudiants...).

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

Sur La LP CASF de Colmar, le taux de réussite au diplôme est de 100°% sur les deux dernières années (2013/2014 et 2014/2015) et on enregistre seulement trois échecs sur les deux promotions précédentes.

On constate que l'apprentissage est depuis 2015/2016 la forme essentielle retenue pour participer à la formation avec 23 apprentis sur 28 inscrits, 3 contrats de professionnalisation et 2 étudiants en formation initiale autrefois majoritaire jusqu'à 2014. Le classement et la comptabilisation des nouveaux parcours *Conseiller de clientèle expert*, théoriquement accessibles uniquement en formation continue sont incompréhensibles (zéro inscrit pédagogique en formation continue dans le tableau fourni, mais 10 inscrits évoqués dans un compte rendu du Conseil de perfectionnement).

Pour la LP CASF de Douala, les inscrits pédagogiques sont en formation initiale uniquement. Après une année à 100°% de réussite en 2012/2013, 2013/2014 a été une année difficile car le niveau des candidats était faible déjà au recrutement d'où seulement 13 candidats retenus et inscrits et 61°% de taux de réussite sur ce faible effectif.

L'intervention de la responsable du diplôme pour recadrer avec les interlocuteurs camerounais les consignes relatives au travail attendu et une amélioration du niveau des candidats ont ramené à un effectif d'inscrits de 21 en 2014/2015, avec 86°% de taux de réussite au diplôme.

Le dossier indique que l'insertion professionnelle est très satisfaisante. Les deux enquêtes (UHA - université de Strasbourg -UNISTRA- et interne) ne sont pas comparables quant aux années concernées sauf 2013. Le nombre d'étudiants en poursuite d'études après l'obtention du diplôme est faible, ce qui confirme que l'insertion professionnelle est rapide et montre l'adéquation de la formation aux besoins du secteur banque-assurance. Il aurait été intéressant de spécifier le nombre d'étudiants occupant les différents emplois indiqués.

Les chiffres fournis, pas toujours très structurés de façon opérationnelle, rendent leur exploitation parfois difficile, ce qui est regrettable, car il est par exemple impossible de savoir ce qui se passe pour un diplômé qui ne trouve pas d'emploi et ne poursuit pas d'études. En revanche, le dossier livre une analyse intéressante sur la qualité de l'insertion professionnelle des diplômés. Il s'appuie sur une enquête interne à quatre mois, qui dépasse l'aspect quantitatif (qui confirme le bon taux d'insertion à 94°% des répondants en 2015), pour collecter des éléments qualitatifs grâce à un important effort de maintien du contact avec les anciens diplômés. Cette enquête permet de préciser que le délai d'insertion est inférieur à un mois et que les contrats sont des contrats à durée indéterminée (CDI) pour 75°%.

Ces éléments sont ensuite étudiés en Conseil de perfectionnement.

La principale voie de progrès soulignée par la responsable du diplôme serait de développer le recrutement d'étudiants de deuxième année de licence généraliste (L2), avec la difficulté que présente l'attrait d'une troisième année de licence (L3) pour poursuivre vers un master pour les étudiants qui réussissent en *Droit économie et gestion* ou *Administration économique et sociale*.

On peut penser qu'une communication forte auprès des étudiants sur le positionnement juridique et réglementaire très spécifique de cette licence, pourrait très certainement attirer de bons éléments vers un parcours LP, trois ans d'expérience opérationnelle et progression interne.

### Place de la recherche

La place de la recherche est très limitée. Le dossier insiste sur la recherche bibliographique et l'utilisation de bases de données. Les enseignants-chercheurs intervenant dans la formation peuvent transmettre les résultats de leurs recherches aux étudiants en fonction de la nature de l'enseignement dispensé. Les étudiants peuvent participer à des conférences organisées par le laboratoire de recherche mais aucune précision n'est donnée.

<b>Place de la professionnalisation</b>
<p>La professionnalisation est une préoccupation centrale dans la conception et la mise en œuvre de la formation. Le fort développement du recours à l’alternance sur Colmar en est un des marqueurs, mais de nombreux autres éléments sont mis en force pour atteindre cet objectif essentiel dans le positionnement et les objectifs du diplôme.</p> <p>La fiche du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) très claire et sa mise à jour régulière par le Conseil de perfectionnement assurent une cohérence forte entre la formation et les besoins du marché, en particulier sur les compétences juridiques et réglementaires, bien qu’elle ne précise pas les enseignements suivis et n’évoque pas les différents parcours existants.</p> <p>Les nombreux contacts avec les professionnels organisés par l’université (journées professionnelles du département, journées portes ouvertes) se conjuguent avec les contacts plus formellement liés à la formation, tels que mémoires et soutenances de problématiques sélectionnées, et validées par le responsable de la formation, réunions avec les maîtres d’apprentissage, visites en entreprises dans le cadre des contrats d’apprentissage et de professionnalisation pour multiplier les occasions et la diversité des contextes de ces contacts professionnalisants.</p> <p>La proposition d’accéder à la certification Autorité des marchés financiers (AMF), incontournable pour qui veut travailler dans le domaine financier, est une opportunité supplémentaire de conforter une employabilité immédiate après le diplôme. Son obtention pourrait être à ce titre rendue obligatoire ou même simplement valorisée dans le diplôme.</p>
<b>Place des projets et des stages</b>
<p>Ces enjeux (projets et stages) sont très formalisés à travers deux UE dans ce domaine très professionnalisant. En formation initiale, un projet tuteuré et un stage ; en alternance deux missions successives réparties dans l’année. L’importance accordée à ces deux UE (12 crédits chacune), se retrouve dans une structuration très claire et cohérente de la définition des objectifs, des modalités de mise en place et d’accompagnement dans la préparation, la formalisation contractuelle (convention tripartite pour la formation initiale, contrat pour l’apprentissage) et enfin dans le suivi et l’évaluation de ces stages, projets ou missions à travers des productions d’écrits, une soutenance orale devant jury et pour les phases d’immersion en entreprise, une évaluation par l’entreprise des qualités personnelles et professionnelles de l’étudiant.</p> <p>Cet accompagnement strict de l’équipe pédagogique est une des clefs de la qualité et de l’efficacité de la LP (ou de la formation).</p>
<b>Place de l’international</b>
<p>L’ouverture à l’international est encore un point fort de cette formation. Le positionnement géographique limitrophe, permet aux étudiants d’intervenir dans des agences bancaires et d’assurances situées en frontières suisse et allemande avec une approche euro régionale élargie.</p> <p>Un deuxième parcours transfrontalier, en partenariat avec la DHBW de Lörrach, a été mis en place à partir de 2015/2016, mettant l’accent sur les langues et les spécificités des différents régimes applicables aux travailleurs transfrontaliers.</p> <p>L’exportation de la formation à Douala est de fait un levier de rayonnement international tant pour les étudiants que pour les enseignants et l’université elle-même.</p> <p>L’enseignement de deux langues (anglais et allemand) est à souligner mais il ne semble pas qu’il y ait des enseignements académiques en langue étrangère. Les étudiants peuvent passer les certifications <i>Test of English for International Communication</i> (TOEIC) et Goethe mais aucune information n’est fournie sur le nombre d’étudiants concernés.</p> <p>La possibilité de renforcer encore cette dimension internationale est soulignée par le dossier, qui s’appuie sur la nouvelle région comme opportunité d’accès au Luxembourg et à la Belgique, et précise qu’il faudrait renforcer le niveau d’allemand au recrutement pour envisager de se développer un peu plus vers l’Allemagne.</p>
<b>Recrutement, passerelles et dispositifs d’aide à la réussite</b>
<p>Le recrutement s’appuie sur un schéma classique en deux étapes, sélection sur dossier (résultats, commentaires des enseignants et qualité de définition du projet professionnel), puis entretien face à face (motivation, organisation du travail, capacité d’apprentissage).</p> <p>L’attractivité augmente en particulier avec le développement de l’alternance et l’ouverture du parcours transfrontalier, permettant un recrutement plus sélectif des candidats tout en se limitant à la capacité d’accueil de la formation (142 dossiers recevables traités en 2015/2016, soit une augmentation de 40% par rapport à 2013/2014).</p> <p>Pour la sélection sur Douala, les dossiers de candidature sont collectés par L’ESG-ISTA, puis proposés à la sélection à l’IUT de Colmar.</p> <p>Les entretiens sont ensuite réalisés sur site par un jury auquel participe un enseignant de L’UHA.</p>

Compte tenu de la diversité des publics, encore développée en 2015/2016 par l'intégration plus forte de brevet de technicien supérieur (BTS) *Négociation et relation client* et BTS *Assurance*, un dispositif de mise à niveau est proposé au sein d'une UE, en préalable à la formation visant les fondamentaux et les méthodologies juridiques, nécessaires à la suite de l'apprentissage des droits spécifiques à la bancassurance.

La politique suivie pour la communication sur la formation en vue du recrutement est classique mais semble dynamique (web, plaquette, salons, présentation de la formation dans les lycées ayant des sections BTS *Tertiaires*).

Il n'est toutefois pas indiqué que la formation fasse l'objet d'une présentation particulière auprès des étudiants des licences alors que ce public est indiqué comme étant recherché.

#### Modalités d'enseignement et place du numérique

La formation accueille les étudiants en formation initiale et en alternance (apprentissage principalement, quelques contrats de professionnalisation en 2015-2016). Le rythme adopté pour l'alternance est de deux jours en formation académique et trois jours en entreprise, ce qui suppose que les étudiants en formation initiale s'adaptent également à ce calendrier (ceci n'est pas clairement exposé en particulier pour le projet tuteuré qui se déroule au semestre 1).

Une part importante (80 heures) est consacrée à la maîtrise des langues appliquées à la banque et l'assurance.

Ce sont essentiellement l'anglais et l'allemand qui sont ciblés (espagnol en option), dans un enseignement dispensé par groupe de niveau et la possibilité d'obtenir deux certifications : Le TOEIC et le Goethe.

L'enseignement est assuré selon le principe de la classe inversée même si cette modalité n'est pas citée.

Une plateforme *Moodle* permet l'accès à des cours transmis en ligne, en préparation à un rythme individualisé pour l'intégration de notions qui seront exploitées en heures présentiels en interaction et réflexion sur des études de cas et mises en situations professionnelles. La plupart de ces travaux se déroulent en groupes.

Face à l'explosion de la digitalisation des canaux de distribution dans la bancassurance, la formation insiste fortement sur ces aspects et met à disposition sur le *Moodle* des cours et cas pratiques, des articles de presse et autres ouvrages à consulter, l'accès à des forums...mais les étudiants ne bénéficient pas d'un enseignement d'informatique du type préparation à la certification informatique et internet (C2i).

Le dossier ne donne pas de précision sur les aménagements pour les étudiants en situation de handicap ce qui est regrettable.

L'équipe pédagogique réfléchit à la structuration de blocs de compétences qui seraient mis à disposition de la formation continue de l'établissement, sous forme de programme d'environ 80 heures visant à proposer l'approfondissement de la connaissance des métiers de la banque et de l'assurance.

#### Evaluation des étudiants

Le processus d'évaluation des étudiants est à la fois clair, diversifié et connu de tous.

Un jury d'examen a la double mission de valider l'inscription des étudiants en début d'année et de valider l'obtention ou non de l'examen en fin d'année.

Les modalités de contrôle des connaissances sont celles décrites dans le décret de création du diplôme, portées à la connaissance des étudiants lors de la réunion de rentrée et rappelées par les enseignants concernés tout au long de l'année.

Le contrôle continu est privilégié, et environ 30 notes sont obtenues dans le cadre d'évaluations très diverses (tests écrits, oraux, travaux individuels ou de groupe, mises en situations...).

Les ECTS sont capitalisables mais aucune précision n'est donnée sur d'éventuels redoublements ; des tests de rattrapage peuvent être proposés par le jury.

#### Suivi de l'acquisition de compétences

La saisie des notes est régulière et communiquée aux étudiants. La formation n'a pas adopté le portefeuille d'expériences et de compétences (PEC), mais l'utilisation du livret d'apprentissage a été élargie à l'ensemble des étudiants et permet de compléter ces notes par une évaluation bipartite structurée et écrite par le maître d'apprentissage ou le maître de stage et l'enseignant tuteur, des compétences acquises par l'étudiant, en particulier en entreprise durant son immersion professionnelle.

Si des difficultés apparaissent, la responsable pédagogique déclare intervenir directement auprès des étudiants concernés pour mettre en place des solutions adaptées.

Les supports de suivi fournis en annexe sont très structurés et structurants.

Toutefois, l'annexe descriptive au diplôme ne concerne que la formation initiale, les volumes horaires et le nombre des UE ne correspondent pas aux informations du dossier, et la présentation adoptée rend le document peu lisible.



### Suivi des diplômés

La dernière enquête de l'observatoire régional de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (ORESIPÉ) date de 2013 (diplômés de 2010) et ne permet pas d'être efficace dans l'analyse de l'impact de la formation des différentes promotions compte tenu en particulier du décalage de temps trop important entre la formation dont les effets sont analysés et la réalité de la formation actuellement en cours, avec notamment l'impact du développement de l'alternance qui change fortement la donne. De plus, le dossier comporte des tableaux positionnés sur le commentaire ! la lecture est donc en partie impossible.

Pour avoir une analyse plus réactive, le département a pris le relais en développant son propre suivi, qui indique que le délai d'insertion est inférieur à un mois et que les contrats sont des CDI pour 75%.

La responsable de la formation s'implique fortement dans le maintien du contact avec les anciens diplômés mais souligne que cette efficacité a un coût chronophage.

Pour le parcours de Douala, des précisions sur les organisations du secteur de la microfinance accueillant les diplômés auraient été utiles ainsi que sur la pertinence de la formation pour ce type de secteur.

### Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation

Le Conseil de perfectionnement se réunit chaque année. Il est représentatif de l'ensemble des partenaires de la formation. Il est difficile d'avoir une présence de tous les membres pour cause d'incompatibilité d'agenda. Toutefois la convocation trois semaines avant la réunion ouvre la possibilité de transmission d'échanges préalables bilatéraux.

Par ailleurs, tous les étudiants sont soumis à un questionnaire obligatoire de 43 questions d'évaluation de la formation (profil des étudiants, organisation, relation avec les professionnels et relations avec le marché du travail).

La responsable de la formation dépouille les résultats de cette évaluation et diffuse à chaque intervenant les aspects le concernant.

Les résultats sont intégrés dans les réflexions du Conseil de perfectionnement, qui est compétent pour prendre des décisions d'évolutions des enseignements touchant à l'organisation ainsi qu'aux modalités d'évaluation de la formation.

Même si la plupart des décisions et remarques donnent lieu à un compte rendu, l'information et sa mise en force sont immédiatement prises en compte oralement pour action.

## Conclusion de l'évaluation

### Points forts :

- Positionnement et objectifs très clairs.
- Positionnement judicieux par rapport aux besoins du marché.
- Implication très forte et efficace de la responsable de la formation dans l'organisation.
- Diversification des parcours.
- Forte intégration dans le milieu professionnel.

### Points faibles :

- Faible notoriété.
- Dossier présenté parfois flou.
- Liens avec le CFPB non explicités, en particulier sur la maîtrise des contenus.
- Absence d'enseignement en informatique.

### Avis global et recommandations :

Cette formation est très attrayante et adaptée sur un marché bancassurance porteur, en pleine restructuration, et dont les opportunités professionnelles sont nombreuses.

Sa faible notoriété est sans aucun doute plus liée à une communication à développer qu'un positionnement inadéquat.

La formation vise des compétences spécifiques répondant à des préoccupations juridiques et réglementaires strictes et qu'il convient de bien ancrer dans une approche stratégique à maîtriser par une approche durable et citoyenne globale des besoins, une approche technique et fiable des solutions. La maîtrise doit bien sûr s'appuyer sur la consultation active des entreprises du secteur tout en s'assurant que le contrôle reste à l'université, garante de la fiabilité et de l'adaptation des enseignements tant sur la forme que sur l'ensemble des contenus.

Il conviendrait de donner plus de précisions complémentaires sur les différents parcours, afin de mettre en exergue et valoriser tant les caractéristiques spécifiques que les résultats obtenus.

# Observations de l'établissement

## OBSERVATIONS A PROPOS DU RAPPORT D'ÉVALUATION HCERES

### Licence Professionnelle CONSEILS EN ASSURANCE ET SERVICES FINANCIERS

Nous remercions les évaluateurs de l'HCERES pour l'attention portée au dossier d'évaluation ainsi que pour les suggestions formulées qui nous seront utiles pour la construction de la nouvelle offre de formation. Nous avons le plaisir de vous transmettre nos observations pour les points nous semblant appeler un complément d'informations.

#### Organisation :

Les liens avec le CFPB sont clairs dans le cadre du Parcours Conseiller de Clientèle Expert pour un public de formation continue. Le parcours Conseiller Clientèle Expert est un cycle professionnalisant de niveau II accessible à un public de formation continue. Il répond à un besoin des établissements bancaires d'accompagner l'évolution des compétences et de structurer les plans de carrière de leurs salariés. Il est sanctionné par un double diplôme, universitaire (LP Conseils en Assurances et Services Financiers délivré par l'UHA) et professionnel (Conseiller Patrimonial Agence délivré par le Centre de Formation de la Profession Bancaire).

26 journées de formation sont dispensées alternativement à l'UHA et au CFPB. Les modules d'enseignement académiques (risque de l'activité bancaire, conjoncture économique et marché du travail, économie juridique et fiscale, ... ) sont dispensés par des enseignants universitaires et les modules professionnels (en relation avec les pratiques des métiers visés) par les responsables bancaires. L'encadrement du Parcours, le suivi du projet tuteuré et du stage est assuré par la responsable de la formation.

#### Equipe pédagogique :

La responsable du diplôme intervient, depuis l'année universitaire 2016/2017, dans la formation au titre du module de 20h Analyse financière de l'entreprise dans l'UE1 Fondamentaux de la banque et des assurances. La responsable a repris la gestion de la formation à la rentrée universitaire 2014/2015 et s'est employée à mettre en place un 2ème Parcours (Parcours Transfrontalier) et restructurer les différents modules du cursus pour une meilleure progression et complémentarité des connaissances disciplinaires (mise en place d'un module d'Analyse financière notamment) et professionnelles. Elle assure également le suivi d'apprentis du cursus.

#### Modalités d'enseignement :

S'il n'y a pas d'enseignement en informatique à proprement dit (enseignement de bureautique notamment), les compétences informatiques sont largement sollicitées (et évaluées) dans les missions des alternants en agences bancaires et d'assurances. Les étudiants intègrent la formation sur la base de pré-requis et les structures d'accueil préfèrent les initier à leurs propres logiciels (chaque type de banques et assurances ayant ses outils informatiques spécifiques) durant les périodes d'immersion professionnelle.



En revanche, au sein des modules de spécialisation, nous nous efforçons de développer une approche des applications de la digitalisation applicables aux produits et services bancaires et d'assurances, à travers internet et la téléphonie mobile.

Nous vous prions de recevoir nos très respectueuses salutations.

La Présidente,

Christine GANGLOFF-ZIEGLER



---

Université de Haute-Alsace  
2, rue des Frères Lumière • F-68093 Mulhouse Cedex  
Tél. : +33 (0)3 89 33 60 00

[www.uha.fr](http://www.uha.fr)

