

Licence professionnelle Chargé de clientèle de la bancassurance

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Chargé de clientèle de la bancassurance. 2012, Université de Strasbourg. hceres-02038148

HAL Id: hceres-02038148

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038148>

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.



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Chargé de clientèle de la bancassurance

de l'Université de Strasbourg

Vague C 2013-2017

Campagne d'évaluation 2011-2012



agence d'évaluation de la recherche
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

Le Président de l'AERES

Didier Houssin

Section des Formations
et des diplômes

Le Directeur

Jean-Marc Geib



Evaluation des diplômes

Licences Professionnelles – Vague C

Académie : Strasbourg

Établissement déposant : Université de Strasbourg

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Chargé de clientèle de la bancassurance

Dénomination nationale : SP5-Assurance, banque, finance

Demande n° S3LP130004113

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Strasbourg
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : Crédit Mutuel et CIC Est
- Secteur professionnel demandé : SP5-Echange et Gestion

Présentation de la spécialité

Ouverte en 2003, cette licence est aujourd'hui portée par l'UFR de langues et sciences humaines appliquées en association avec l'UFR de droit, de sciences politiques et de gestion. Tout en conservant la même responsable, elle rejoindra cette dernière UFR au début du prochain contrat quinquennal pour des raisons de cohérence de l'offre de formation strasbourgeoise. Suite aux collaborations initiales développées lors de la mise en place sur le territoire national de cette spécialité destinée à la formation continue des salariés de la branche, l'équipe de formation strasbourgeoise a maintenu des liens importants avec l'université Paris X - Nanterre qui propose (avec Brest, Rennes et Lille) la même spécialité.

L'objectif de cette spécialité est de former des salariés qui ont au moins trois ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la bancassurance et qui sont en charge de la gestion d'un portefeuille de clients. La formation vise un élargissement des connaissances du secteur de la bancassurance : compétences générales (économie de la bancassurance, des ménages, sociologie), compétences techniques (maîtriser les produits et les services, savoir appréhender la situation financière d'un particulier et construire une offre commerciale appropriée), compétences commerciales (conduire un entretien commercial, négocier, gérer et développer sa clientèle, maîtriser la communication professionnelle). Organisée sous le régime de l'alternance, elle est mise en œuvre en faveur de deux partenaires du groupe Crédit Mutuel : le Crédit Mutuel lui-même et le CIC Est.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

De par les choix faits lors de l'ouverture de ce type de licence (recrutement à partir du vivier des collaborateurs du groupe Crédit Mutuel, CIC Est, formation en alternance avec une forte implication du milieu professionnel), cette licence déroge largement à certains principes et règles définissant ce type de diplôme. Si le cahier des charges spécifiques au diplôme est respecté dans la lettre, ce n'est pas toujours le cas dans l'esprit. Ainsi, la part d'enseignements assurée par les professionnels est de 37 %, ce qui est très satisfaisant. Par contre, le fait que la totalité des intervenants proviennent du groupe CIC est très discutable (même si la qualité des intervenants ne peut en aucun cas être mise en cause). Notons la place importante (en quantité et pertinence) des enseignements assurés par des enseignants d'autres établissements, au point que la participation des universitaires strasbourgeois semble un peu faible. Si les contenus sont en bonne adéquation avec les compétences attendues d'un chargé de clientèle, il faut néanmoins noter que les aspects *Assurance* mériteraient d'être fortement renforcés. Un recours à des intervenants professionnels (et universitaires) spécialisés serait bienvenu. La dimension linguistique de cette formation (anglais et allemand) est à souligner positivement ; ce qui satisfait bien au contexte géographique où exercent les salariés des partenaires associés.

Le partenaire professionnel est évidemment très présent à toutes les étapes de la formation : recrutement, suivi de l'alternance, jury, pilotage. Sur ce point, si l'équipe pédagogique semble à la fois bien organisée et très active, la composition du conseil de perfectionnement (commun aux deux licences du domaine) semble discutable. Un élargissement serait profitable pour permettre une réflexion vraiment prospective sur le devenir de l'offre de formation strasbourgeoise dans le domaine de la bancassurance.

Les besoins de formation étant importants, la licence accueille en moyenne une quarantaine de stagiaires de formation continue (la formation est structurée en groupes de 15 étudiants au maximum) avec des regroupements à l'université pour les enseignements et une formation sur site accompagnée par un tuteur formé à cette mission. Les modalités d'enseignement (étalement sur deux années) et de validations des compétences, sont très bien adaptées à l'objet et au contexte de cette spécialité.

Le devenir des diplômés est à la fois suivi à travers les enquêtes nationales (taux de réponse inégaux et parfois insuffisants) dont les résultats sont positifs (les emplois occupés sont en très bonne adéquation) et par un suivi réalisé par les partenaires. Ce suivi montre l'efficacité de cette formation, la plupart des diplômés occupant ensuite un emploi de chargé de clientèle, voire des fonctions d'encadrement. Même si ce résultat est logique dans le cadre d'une formation permanente organisée en fonction des besoins de l'employeur, il faut souligner néanmoins la qualité du suivi réalisé.

L'autoévaluation de cette spécialité a été conduite de manière trop peu détaillée mais a cependant pointé la question de la nécessaire réorganisation de l'offre de formation du domaine. Par contre, elle n'a pas soulevé la question que peut poser une formation liée à un unique groupe partenaire que ce soit en termes de recrutement, de formation et même de pilotage.

En conclusion, si cette spécialité permet de diplômer une solide formation continue issue du partenariat entre le groupe Crédit Mutuel et l'université, elle s'éloigne très largement de ce qu'on peut attendre d'une licence professionnelle. On aurait attendu, *a minima*, qu'ait été entrepris depuis sa création un effort de diversification des partenaires. Le regroupement des universités strasbourgeoises permettant désormais de mieux structurer l'offre du domaine, il est donc regretté que la dimension prospective soit absente de cette demande de renouvellement et qu'en particulier, une ouverture à d'autres partenaires ne soit pas véritablement envisagée. La note ne met aucunement en cause la qualité de la formation délivrée mais vise à provoquer la réflexion sur la nécessité d'élargir le champ des partenaires impliqués et de restructurer le domaine *Bancassurance* de l'université de Strasbourg.

- Points forts :

- Une formation parfaitement adaptée aux besoins du secteur d'activité.
- Un partenariat solide mais exclusif avec le groupe Crédit Mutuel.

- Points faibles :

- La très forte dépendance vis-à-vis des deux partenaires.
- La faible intégration dans le contexte universitaire.
- La formation spécifique à l'assurance est insuffisante.

Recommandations pour l'établissement

Il conviendrait de confier certains enseignements dispensés par des professionnels à d'autres acteurs du secteur : assureurs « purs ». Cela permettrait à la fois de compléter la formation (développement des réflexes commerciaux spécifiques à l'assurance, élargissement de la technicité et de la dimension juridique) et de réduire sa dépendance vis-à-vis de ses deux partenaires « bancaires ». Un renforcement des enseignements assurés par des universitaires strasbourgeois serait bienvenu.

Dans le cadre du regroupement à venir au sein de la même faculté des deux licences visant le métier de conseiller de clientèle aux particuliers, la fusion des deux spécialités serait à réaliser très rapidement afin de pouvoir proposer une unique licence déployée pour partie en formation continue (en élargissant les partenariats) et pour partie, en formation initiale via l'apprentissage. Dans la mesure où le secteur bancaire y serait favorable et où les perspectives d'emploi le justifieraient, une ouverture à la formation initiale « classique » pourrait même élargir cette offre.

Notation

- Note de la spécialité (A+, A, B ou C) : C

Indicateurs

TABLEAU DES INDICATEURS DE LA SPECIALITE (fourni par l'établissement)			
Année	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre d'inscrits		42	121
Taux de réussite			
Pourcentage d'inscrits venant de L2			
Pourcentage d'inscrits venant de DUT		0 %	0 %
Pourcentage d'inscrits venant de BTS		0 %	0 %
Pourcentage d'inscrits en formation initiale (hors apprentissage et contrats de professionnalisation)		0 %	0 %
Pourcentage d'inscrits en formation continue		100 %	100 %
Pourcentage d'inscrits en contrat en alternance (d'apprentissage ou de professionnalisation)		0 %	0 %
Pourcentage d'enseignements assurés par des professionnels			
ENQUETES NATIONALES			
	Année 2006	Année 2007	Année 2008
Taux de répondants à l'enquête	58	50	72,4
Pourcentage de diplômés en emploi (3)	100 %	100 %	100 %
Pourcentage de diplômés en poursuite d'études (3)	0 %	0 %	
Pourcentage de diplômés en recherche d'emploi (3)	0 %	0 %	0 %
ENQUETES DE SUIVI PROPRE DE LA FORMATION			
	Année (2)	Année (2)	Année (2)
Taux de répondants à l'enquête			
Pourcentage de diplômés en emploi (3)			
Pourcentage de diplômés en poursuite d'études (3)			
Pourcentage de diplômés en recherche d'emploi (3)			



- (1) *Données des trois dernières années (pour lesquelles on dispose du nombre d'inscrits et du taux de réussite), pourcentages arrondis à l'unité.*
- (2) *Préciser l'année d'obtention du diplôme et combien de mois après cette obtention a été réalisée l'enquête, ceci pour chacune des trois dernières enquêtes nationales et de suivi propre. Pourcentages calculés sur la base des diplômés ayant répondu aux enquêtes et arrondis à l'unité.*



Observations de l'établissement



Monsieur Jean-Marc GEIB
Directeur

**Agence d'évaluation de la recherche et de
l'enseignement supérieur**
Section des formations et des Diplômes

20 rue Vivienne
75002 PARIS

Alain BERETZ
Président

Affaire suivie par
Frédérique GRANET-
LAMBRECHTS
Vice-présidente Formations
Initiale et Continue

Strasbourg, le 9 mai 2012

Objet : Evaluation des Licences, des Licences professionnelles et des Masters
Nos Réf. : FG/MA/N° 2012-076

Secrétariat :
Martine ARRO
Tél. : +33 (0)3 68 85 63 62
Martine.Arro@unistra.fr

Monsieur le Directeur,

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint les réponses aux évaluations réalisées par les experts de l'AERES des dossiers déposés au niveau Licence et au niveau Master par l'Université de Strasbourg dans le cadre de la campagne d'habilitation vague C.

Je vous en souhaite bonne réception et vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.



Alain BERETZ



Académie : Strasbourg

Etablissement déposant : Université de Strasbourg

Spécialité : Chargé de clientèle de la bancassurance

Dénomination nationale : SP5-Assurance, banque, finance

Demande n°S3LP130004113

En préambule aux réponses pour chacune des mentions, l'établissement souhaite faire part des éléments suivants, en réponse à des observations formulées par les experts concernant la durée du suivi de l'offre de formation

Refondée au 1^{er} janvier 2009, la jeune Université de Strasbourg a entrepris de se doter de procédures et d'outils validés par son CEVU et son CA en ce qui concerne l'évaluation des formations, l'évaluation des enseignements et le suivi de l'insertion professionnelle des étudiants, de sorte que les enquêtes réalisées au niveau de l'ensemble de l'établissement ne peuvent pas remonter à des années antérieures.

S'agissant des enquêtes relatives à l'évaluation des formations, la première enquête générale a porté sur l'année 2011 et un bilan a été présenté à la Commission centrale de suivi en mars 2012.

S'agissant de l'évaluation des enseignements, les procédures et les outils ont été élaborés en 2011 et approuvés par le CEVU en mai 2012. La première enquête générale sera effectuée à l'issue du semestre d'automne 2012.

Enfin, au-delà des enquêtes dans les composantes, les enquêtes nationales de suivi de l'insertion professionnelle des étudiants ont été faites, par contre l'université n'a pas entrepris d'enquêtes systématiques des diplômés de Licence générale jusqu'à 2011. Depuis lors, de telles enquêtes sont aussi réalisées.

L'Université de Strasbourg ne proposera qu'une spécialité de Licence Pro ABF pour former des chargés de clientèle particulier. La fusion des deux spécialités actuelles s'effectuera dans le respect des spécificités des publics accueillis (formation initiale et formation continue) sur le modèle pratiqué dans d'autres universités (Paris X, Nantes, UBO, Lille) et en conservant les partenariats établis. Aussi bien la formation initiale que la formation continue sont ouvertes à toutes les enseignes. Un partenariat avec le CFPB pour le parcours en formation continue est en cours de négociation.

La spécialité sera dotée d'une seule équipe pédagogique et les enseignants interviendront dans la mesure du possible aussi bien en formation initiale qu'en formation continue. Les intervenants professionnels viendront de différentes enseignes.

Les enseignants universitaires strasbourgeois étant surchargés en termes d'enseignements, des universitaires extérieurs ont été engagés. Ils ont été rigoureusement sélectionnés en fonction de leurs compétences. La capacité d'accueil d'étudiants restera étroitement liée à la disponibilité d'enseignants universitaires.

La répartition des cours concernant les différentes catégories de produits bancaires et d'univers de besoins du client (financer, assurer, protéger sa résidence ; financer et assurer son véhicule etc.) nous semble refléter l'importance de ceux-ci dans travail quotidien d'un chargé de clientèle. Elle correspond d'ailleurs à la répartition choisie dans les autres LP habilitées (formation initiale et continue). L'engagement d'un intervenant professionnel d'un groupe assurance est envisagé.