HAL
open science

Licence professionnelle Chargé de clientèle assurances

Rapport Hcéres

To cite this version:

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Chargé de clientèle assurances. 2013, Université Paris 13. hceres-02038234

HAL Id: hceres-02038234

https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038234

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 assurances

de l'Université Paris 13 - Paris-Nord

Vague D – 2014-2018

Campagne d'évaluation 2012-2013

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

Le président de l'AERES "signe [...], les rapports d'évaluation, [...] contresignés pour chaque section par le directeur concerné" (Article 9, alinéa 3, du décret n°2006-1334 du 3 novembre 2006, modifié).

Evaluation des diplômes
Licences Professionnelles – Vague D

Académie : Créteil

Établissement déposant : Université Paris 13 - Paris-Nord

Académie(s) : Créteil

Etablissement(s) co-habilité(s) : IUT de Saint-Denis

Spécialité : Chargé de clientèle assurances

Dénomination nationale : SP5-Assurances, banque, finance

Demande n° S3LP140006823

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : L'IUT de Saint-Denis – Département techniques commerciales La Plaine, l'Institut de formation de la profession de l'assurance (IFPASS), le Centre de formation d'apprentis (CFA) Assurances, 20 bis jardins Boieldieu 92000 LA DEFENSE

- Délocalisation(s) : /

- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /

- Convention(s) avec le monde professionnel : L'Institut de formation de la profession de l'assurance (IFPASS) et l'organisme gestionnaire du CFA Assurances, 20 bis jardins Boieldieu 92000 LA DEFENSE

- Secteur professionnel demandé : SP5-Echanges et gestion

Présentation de la spécialité

La spécialité *Chargé de clientèle assurances* dispensée par l'IUT de Villetaneuse - Paris 13 offre aux étudiants inscrits un parcours de formation destiné à affirmer leurs compétences comportementales (négociation vente) tout en enrichissant leur bagage technique dans le secteur des assurances.

Cette spécialité est construite selon le régime de l'alternance et accueille chaque année une promotion composée de 60 à 80 étudiants, essentiellement issus de BTS à dimension commerciale (BTS *Banque, Assurance, Négociation et relation client (NRC) ou Management des unités commerciales (MUC*)).

Dans le cadre d'une co-habilitation, l'IUT de Villetaneuse a choisi de confier les enseignements à l'IUT de Saint-Denis qui dispose de ressources pédagogiques plus adaptées à la dimension commerciale de cette spécialité. Une convention est par ailleurs signée avec l'IFPASS au titre du CFA Assurances, permettant des formations dispensées par des intervenants professionnels issus du monde de l'assurance.

Les diplômés de cette spécialité ont pour vocation d'embrasser une carrière de chargés de clientèle au sein de groupes/sociétés d'assurances, instituts de prévoyance ou mutuelles.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Cette spécialité, s'adressant principalement aux étudiants issus de BTS à connotation commerciale, est construite selon le régime de l'alternance, qui lui confère un aspect professionnalisant affirmé, et représente un atout indéniable eu égard à la préférence du secteur pour ce type de formation.

Le contenu pédagogique trouve sa cohérence dans l'équilibre entre les formations de méthode, indispensables pour coller aux particularismes du secteur, et les développements de la vente comportementale compte tenu du caractère fortement commercial de cette spécialité. A noter que des mises à niveaux sont proposées aux étudiants ne faisant pas état d'un bagage juridique dans leur diplôme précédent, au titre de la prise en considération de la diversité du public. La réalisation d'un projet tuteuré, classique dans les formations bâties sur le régime de l'alternance, permet d'apprécier la compréhension ainsi que la mise en pratique des acquis académiques par les étudiants.

Ce diplôme fait l'objet d'une co-habilitation avec l'IUT de Saint-Denis qui dispose de davantage de ressources et de cohérence pédagogiques (notamment sous l'angle commercial) que l'IUT de Villetaneuse, davantage orienté vers les carrières juridiques.

L'aspect professionnalisant de cette spécialité trouve également ses racines dans le fait que 80 % des enseignements sont assurés par des professionnels issus du secteur. Ce pourcentage relativement élevé met en péril l'équilibre entre universitaires et professionnels et nuit à l'aspect « académique » de la formation. On souligne la présence insuffisante d'enseignants-chercheurs en général et particulièrement, sur les enseignements fondamentaux. La vingtaine d'intervenants professionnels présente des profils relativement variés, garant d'un partage d'expérience et de compétences construites sur le terrain.

L'implication des acteurs professionnels dans le parcours de formation est avérée, au travers d'une participation aux différents stades : recrutement des étudiants, dispense des enseignements, évaluation. Plus largement, les intervenants jouent un rôle moteur dans le développement de la spécialité.

A la lecture du dossier, l'IUT semble disposer d'un carnet d'adresse étoffé en matière de sociétés partenaires, pour la plupart des grands noms du secteur (Groupama, Generali, Allianz, Axa), lui conférant une visibilité sur le plan économique local.

Le pilotage de la formation est assuré de manière bicéphale par l'IUT de Villetaneuse, au travers d'une co-habilitation avec l'IUT de Saint-Denis, et l'IFPASS. La convention signée avec l'IFPASS (CFA Assurances) contribue au bien-fondé de l'aspect professionnalisant et à l'acquisition d'une légitimité autant sur le plan de la formation que de la visibilité externe (recrutement).

Un conseil de perfectionnement a été instauré et fait intervenir des professionnels issus du monde de l'assurance qui, ce faisant, participent au développement de la spécialité en prenant en considération les évolutions du secteur.

Les effectifs ont sensiblement augmenté sur la période (de 60 à 80 inscrits), traduisant *de facto* une certaine attractivité pour cette licence … ou du moins, ses débouchés. Néanmoins, on peut interroger sur la sélectivité à l'entrée (intégration de 60 % des candidats) qui peut légitimement être mise en perspective avec le taux de réussite aux examens, en baisse sur la période et atteignant un taux de 70 % lors du dernier exercice ; ce qui ne peut être considéré comme satisfaisant.

Le nombre de retours aux enquêtes d'insertion professionnelle diligentées étant de 40 % seulement, les résultats ne peuvent être considérés comme significatifs, et de fait, exploitables. Pour autant, le dossier fait état d'un niveau d'insertion professionnelle de bonne facture (96 %) qu'il convient néanmoins de nuancer par un fort taux de poursuite d'étude. En effet, 45 % des étudiants décident de poursuivre leurs études vers un master ayant trait au secteur de l'assurance à l'issue de l'obtention de cette licence. Ce taux appelle par conséquent à interrogation sur l'adéquation emploi/formation.

- Points forts :
    - Cette spécialité revêt un aspect professionnalisant indéniable, au travers de la convention signée avec l'IFPASS, du fait que 80 % des enseignements soient dispensés par des professionnels du secteur, et plus largement par le régime de l'alternance qui orchestre cette licence.
    - Elle s'appuie par ailleurs sur une construction cohérente de son projet pédagogique, avec notamment la légitimité de la co-habilitation avec l'IUT de Saint-Denis, tout autant que l'existence d'un conseil de perfectionnement présidé et conduit par des professionnels issus du secteur qui veille à l'évolution appropriée de la spécialité.

- Points faibles :
    - La sélectivité large à l'entrée appelle à interrogation, et un parallèle peut être fait avec le taux de réussite aux examens, en baisse sur la période.
    - Dans le prolongement, le niveau élevé de poursuites d'études peut conduire à remettre indirectement en question l'adéquation emploi/formation de cette spécialité.
    - La faible participation des enseignants-chercheurs remet en cause le caractère académique de cette formation.

Recommandations pour l'établissement

Dans l'optique d'améliorer le taux de réussite aux examens et de limiter la poursuite d'études dans des dimensions raisonnables, l'IUT pourrait conduire une réflexion sur la sélectivité à l'entrée.

En outre, l'approche des enquêtes d'insertion professionnelle pourrait être revue pour obtenir à terme des retours plus conséquents et plus qualifiés, et ce faisant mettre à disposition du conseil de perfectionnement un terreau plus riche pour la compréhension des attentes, des situations et des problématiques des diplômés.

Notation

- Projet pédagogique (A+, A, B, C) : A

- Insertion professionnelle (A+, A, B, C) : B

- Lien avec les milieux professionnels (A+, A, B, C) : A

- Pilotage de la licence (A+, A, B, C) : B

Observations de l’établissement

UNIVERSITÉ PARIS 13 NORD

Villetaneuse, le 19 juillet 2013

Le Président

Université Paris 13
99, avenue J-Baptiste Clément
93430 Villetaneuse
Tél. 01 49 40 30 05
Fax. 01 49 40 32 52
pres-p13@univ-paris13.fr

Monsieur Jean-Marc GEIB
Directeur de la Section des formations
et diplômés
AERES
20, rue Vivienne
75002 PARIS

N/Réf. : JL/CD/SA 14100 N°188

Monsieur le Directeur,

Conformément à votre demande, je vous transmets par mail l'ensemble de nos réponses aux évaluations des formations déposées par l'Université Paris 13.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'assurance de ma considération distinguée.

Jean-Loup SALZMANN

P/Le Président et par délégation
Le Vice-Président du Conseil
des Etudes et de Vie la Universitaire

André TARDIEU

Licence Professionnelle

Dénomination nationale : ***SP5 - Assurances, banque, finance***

Spécialité : ***Chargé de clientèle assurance***

Demande n° ***S3LP140006823***

La sélectivité large

Les effectifs de cette formation ont cru et atteignent 80 étudiants, tous en alternance. Ces effectifs importants traduisent une demande forte du secteur de l'assurance. En parallèle, et comme cela a été souligné dans l'évaluation, les candidatures n'ont pas évoluées au même rythme, la sélectivité est donc large. Il est en plus à noter que peu d'étudiants issus de formation universitaire de type DUT, candidatent.

Depuis que l'IUT de Saint-Denis assure le pilotage de la formation par alternance de cette licence professionnelle, quelques actions ont été mises en place afin d'informer les étudiants de l'université Paris 13, et notamment ceux inscrits dans des DUT tertiaires (TC, GEA et CJ), de l'existence de cette formation, mais également de leur donner certains éléments sur ce secteur d'activité (interventions de professionnels). Ces actions seront reconduites et amplifiées l'année prochaine et devraient permettre à davantage d'étudiants ayant validé un DUT de poursuivre leurs études par cette LP, et par là-même, accroitre la sélectivité puis le taux de réussite.

Le niveau élevé de poursuite d'études

Si 45% des étudiants ayant répondu aux enquêtes déclarent poursuivre leurs études vers un master ayant trait à l'assurance, il est cependant à souligner que ces poursuites d'études après la licence professionnelle se font très majoritairement en alternance, et souvent à la demande de l'employeur.

La faible participation des enseignants-chercheurs

Cette participation des enseignants et enseignants chercheurs de l'université Paris13 est en très nette hausse depuis la rentrée 2013 : en effet, une meilleure adéquation entre les ressources pédagogiques et la dimension commerciale de la formation a notamment permis que l'essentiel des enseignements de l'UE3 (Commercialisation de l'assurance) mais également aussi des enseignements de l'UE1 (Environnement de l'assurance) soit assuré par des enseignants de l'université Paris13 (400h en tout). Cette proportion devrait encore se renforcer les prochaines années, sans toutefois affaiblir l'aspect professionnalisant de la formation.