



HAL
open science

Licence professionnelle Chargé de clientèle en assurance

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Chargé de clientèle en assurance. 2014, Université de Nîmes - UNÎMES. hceres-02038541

HAL Id: hceres-02038541

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02038541v1>

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 en assurance

de l'Université de Nîmes

Vague E – 2015-2019

Campagne d'évaluation 2013-2014



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

Section des Formations et des diplômes

En vertu du décret du 3 novembre 2006¹,

- Didier Houssin, président de l'AERES
- Jean-Marc Geib, directeur de la section des formations et diplômes de l'AERES

¹ Le président de l'AERES « signe [...], les rapports d'évaluation, [...] contresignés pour chaque section par le directeur concerné » (Article 9, alinea 3 du décret n°2006-1334 du 3 novembre 2006, modifié).

Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague E

Evaluation réalisée en 2013-2014

Académie : Montpellier

Établissement déposant : Université de Nîmes

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Chargé de clientèle en assurance

Secteur professionnel : SP5-Echange et gestion

Dénomination nationale : SP5-4 Assurance, banque, finance

Demande n° S3LP150008821

Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : Lycée Albert Camus de Nîmes et Université de Nîmes.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel: /

Présentation de la spécialité

La licence professionnelle *Chargé de clientèle assurance* de l'Université de Nîmes est un diplôme dédié à la profession de l'assurance. Il offre aux étudiants la possibilité d'acquérir un bon niveau de connaissances et de compétences en matière de gestion du patrimoine, notamment. Les métiers visés sont d'ordre commercial, notamment conseiller clientèle particuliers ou professionnels, courtier, gestionnaire de contrats, ... les entreprises d'assurance ou les banques en sont les principaux recruteurs.

Cette licence professionnelle (LP) est proposée en formation initiale et accueille également des stagiaires en formation continue, via le dispositif de validation des acquis de l'expérience (VAE).

L'Université de Nîmes propose quatre licences professionnelles à travers son domaine *Droit, économie, gestion*, dont le programme *Chargé de clientèle en assurance*, seul programme régional de formation directement lié à la profession de l'assurance ; conçu avec des professionnels de l'assurance, ce programme de formation inclut une certification en informatique.

Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

L'objectif de cette licence professionnelle est d'amener les étudiants vers un bon niveau de connaissances et de compétences en matière de gestion du patrimoine. Il s'agit notamment de leur permettre d'acquérir des compétences techniques et commerciales, afin d'être performants dans la vente de produits d'assurance ou de produits bancaires adaptés. Le futur professionnel travaillera pour une entreprise d'assurance ou une banque, un cabinet de courtage ou encore un agent général d'assurance. Les métiers visés sont d'ordre commercial, notamment conseiller clientèle particuliers ou professionnels, courtier, gestionnaire de contrats, etc.

L'Université de Nîmes offre quatre licences professionnelles à travers son domaine *Droit, économie, gestion* ; la LP *Chargé de clientèle en assurance* est dédiée au secteur de l'assurance et a été conçue avec les professionnels de ce secteur. Le programme met en œuvre une pédagogie fondée sur des approches pratiques et l'intervention de nombreux professionnels garantit que les problématiques professionnelles et leurs solutions soient abordées aux cours de la formation. Toutefois, la répartition des volumes horaires entre les différentes unités d'enseignement semble un peu déséquilibrée. Outre des enseignants issus du monde académique, nombre de professionnels interviennent dans le programme : produits d'assurance, sujets juridiques, bancassurance, etc. Leurs interventions représentent 55 % des 460 heures d'enseignement de la formation.

Les enquêtes d'insertion professionnelle ont été réalisées 30 mois après l'obtention du diplôme : décembre 2010 (diplômés de 2008), décembre 2011 (diplômés de 2009) et décembre 2012 (diplômés de 2010). En 2011, 56 % des diplômés ont répondu à l'enquête, 65 % en 2012. L'insertion semble être bonne, cependant on ne dispose pas de précisions fines sur les emplois occupés ou sur la durée nécessaire pour trouver un premier emploi.

La licence professionnelle est dirigée par un responsable qui assure les tâches classiques liées à l'organisation et au fonctionnement de la formation. Les rencontres régulières avec les professionnels et le maître de stage, les visites en entreprise, permettent une animation efficace. Les candidats sont environ 100 (il s'agit du nombre de dossiers recevables) pour 20 à 25 places dans la formation. Les candidats proviennent presque exclusivement des BTS et BTS *Assurance*, le recrutement étant ainsi peu varié.

La licence professionnelle *Chargé de clientèle en assurance* est un programme de formation pertinent et bien adapté à son environnement économique et social. Elle forme bien les étudiants aux métiers, notamment commerciaux, du secteur de l'assurance. Son ancrage dans le monde professionnel constitue un atout, mais un risque de monoculture existe, à la fois dans le recrutement des étudiants et dans la population des intervenants/partenaires professionnels.

- Points forts :

- Le programme est réellement professionnalisant.
- L'ancrage dans le monde professionnel de l'assurance est mutuellement bénéfique, pour les étudiants comme pour la profession visée.
- Fonctionnant en formation initiale, il s'agit d'une formation originale dans le monde des LP.

- Points faibles :

- Peu de diversité dans le recrutement des étudiants.
- La formation continue fonctionnant seulement par VAE.
- Le volume d'enseignement des différentes unités d'enseignement fait apparaître quelques déséquilibres.

- Recommandations pour l'établissement :

La poursuite du développement de ce programme est certainement pertinente, en formation initiale, continue et prochainement, en apprentissage. Il conviendrait cependant d'améliorer quelques points. D'abord, l'équilibre horaire des différentes unités d'enseignement pourrait être amélioré et un intervenant professionnel des métiers bancaires serait le bienvenu dans le programme des enseignements. Ensuite, le recrutement d'étudiants en formation continue pourrait être élargi pour ne pas être circonscrit à la VAE. Enfin, l'enquête d'insertion professionnelle à six mois pourrait être plus complète avec un taux de réponse amélioré.



Observations de l'établissement

Emmanuel ROUX
Président

Dossier suivi par
Nicolas LEROY
Vice-président Chargé des Etudes
et de la Vie Universitaire

Nîmes, le 20 juin 2014

Monsieur le Directeur,

Je vous prie de bien vouloir trouver, ci-joint, les réponses aux évaluations des formations de l'université de Nîmes, réalisées par les experts de l'AERES sur la base des dossiers déposés par les responsables des diplômes de niveau Licence, Licence professionnelle et Master, dans le cadre de la campagne d'accréditation de la vague E.

Je tiens, par votre intermédiaire, à remercier les experts pour la qualité et le caractère constructif de leurs évaluations. Celles-ci seront prises en compte par les équipes pédagogiques dont certaines ont souhaité apporter quelques éclaircissements ou compléments aux observations faites par les experts. Ceux-ci ont été regroupés par formation dans les pages qui suivent.

En dehors de ces réponses ponctuelles, je souhaiterais insister sur plusieurs points plus généraux :

- L'évaluation qui a été faite porte sur des formations qui, pour certaines, sont appelées, dans le cadre de la procédure d'accréditation de la vague E, à connaître de profondes restructurations. Les recommandations faites à l'AERES sont dans ces cas difficiles à suivre, même si toutes les observations faites par les experts sont prises en compte par les équipes pédagogiques dans l'organisation des futures formations.
- Malgré des recrutements récents ou en cours, l'université de Nîmes reste une université fortement sous-encadrée. Cette donnée, sur laquelle les marges de manœuvre de l'université sont très faibles, n'a pas été suffisamment prise en compte par les experts dans les observations sur les faiblesses en termes de pilotage et de suivi des étudiants, notamment au niveau Licence.

Je vous souhaite bonne réception de ces réponses et vous prie, Monsieur le Directeur, de croire en ma considération distinguée.

Le Président de l'Université
de Nîmes



Emmanuel ROUX

Département Droit – Economie – Gestion

Licence professionnelle Chargé(e) de clientèle en assurance (Resp. : Laurence Diederichs-Diop)

Évaluée à partir de la maquette 2013, la licence professionnelle « Chargé(e) de clientèle en assurance » va évoluer à la rentrée 2014 avec l'ouverture à l'alternance (des étudiants en contrat de professionnalisation ont déjà été recrutés) et avec une nouvelle maquette plus équilibrée.

Pour chacun des trois points faibles évoqués par l'évaluation de l'AERES, des éléments de réponse peuvent être apportés.

1. « *Peu de diversité dans le recrutement des étudiants* »

La majorité des étudiants de la licence professionnelle « Chargé(e) de clientèle en assurance » proviennent effectivement d'une section de techniciens supérieurs (notamment BTS assurance). Moins d'une candidature sur dix émane d'étudiants à l'université (hors IUT).

Il est à souligner que les étudiants de L2 n'ont pas particulièrement vocation à continuer en licence professionnelle. Une meilleure connaissance de l'offre universitaire est sans doute nécessaire, ce qui passe notamment par une meilleure communication auprès des étudiants de L2, qui sera entreprise dès la rentrée 2014-2015.

2. « *La formation continue fonctionnant seulement en VAE* »

Jusqu'à présent c'était effectivement le cas mais l'ouverture à l'alternance à la rentrée 2014 et plusieurs demandes émanant de personnes relevant de la formation continue (DIF, demandeurs d'emploi) vont profondément modifier les choses.

Concernant les étudiants en contrat de professionnalisation, les auditions ont été faites et une dizaine de candidatures ont été retenues pour la rentrée 2014.

3. « *Le volume d'enseignement des différentes unités d'enseignement fait apparaître quelques déséquilibres* »

La maquette a été revue dans la perspective de l'accréditation du diplôme et est plus équilibrée en termes de répartition entre les UE :

- UE1 Méthodologie professionnelle : 14 %
- UE2 Connaissance de l'environnement et de son évolution : 35 %
- UE3 L'offre de produits en assurance, banque et finance : 25 %
- UE4 Communication et gestion de la relation client : 26 %

Dans la licence professionnelle « Chargé(e) de clientèle en assurance », plus de la moitié (55 %) des cours sont assurés par des professionnels, majoritairement issus du secteur de l'assurance. Il est à noter qu'un cours est relatif au secteur bancaire est réalisé par un professionnel du secteur.