



HAL
open science

Licence professionnelle Vente d'assurances de personnes

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Vente d'assurances de personnes. 2016, Université de Caen Normandie - UNICAEN. hceres-02039236

HAL Id: hceres-02039236

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039236>

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

Formations

Rapport d'évaluation

Licence professionnelle Vente d'assurances de personnes

- Université de Caen Basse-Normandie - UCBN

Campagne d'évaluation 2015-2016 (Vague B)

HCERES

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

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 2015-2016

Présentation de la formation

Champ(s) de formation : Economie - Gestion

Établissement déposant : Université de Caen Basse-Normandie - UCBN

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle *Assurance, banque, finance* (ABF), spécialité *Vente d'assurances de personnes* s'inscrit dans la politique générale de l'offre de formation de l'Université de Caen Basse-Normandie (UCBN) dans le secteur de l'assurance, banque, finance, mais aussi dans le domaine du commerce. Cette licence professionnelle (LP) a pour objectif de former des collaborateurs à la vente des produits d'assurance de personnes.

Elle est enseignée sur le site de Lisieux qui dépend de l'institut universitaire de technologie (IUT) de Caen, et en partenariat avec l'institut universitaire professionnalisé (IUP) Banque-Assurance de Caen.

Le cursus est proposé en formation initiale classique (avec une période de stage de 14 semaines), sous la forme de contrats de professionnalisation ou encore selon la préparation de modules pour les auditeurs travaillant déjà dans le secteur des assurances.

Synthèse de l'évaluation

Cette LP *Vente d'assurances de personnes* permet d'intégrer les réseaux de distribution des assurances en tant que conseiller commercial. La structure de la formation comprend six unités d'enseignements (UE) dispensés en 354 heures (hors projet tuteuré de 167 heures). Ces enseignements concernent les modules technico-commerciaux du « cœur de métier », incluant aussi les spécificités de la vente itinérante. Cette structure de formation est cohérente pour répondre aux besoins en compétences recensés par le secteur de l'assurance pour ce domaine d'activités.

Cette formation est spécialisée sur l'un des domaines porteurs de l'assurance, puisqu'il représente 73 % du chiffre d'affaires de l'assurance en France. La formation s'inscrit en complémentarité de la LP *Assurance, banque, finance, Conseiller gestionnaire de clientèle* visant à satisfaire les besoins de chargés de clientèle sur les marchés de particuliers dans les secteurs de la banque de détails ou de cabinets de gestion de patrimoine. Sur le plan régional et national, cette licence professionnelle spécialisée n'entre pas en concurrence avec les licences plus généralistes : Banque - Finance - Assurances.

Des groupes du secteur de l'assurance (AXA assurances, Crédit Agricole, Allianz) participent directement aux enseignements ainsi qu'à l'offre de stages. Les liens avec la recherche se font essentiellement par deux enseignants-chercheurs de l'équipe pédagogique, l'un en sciences de gestion (qui assure la responsabilité du diplôme), l'autre en droit (fortement impliqué dans les enseignements étant donné le lien étroit de ses recherches avec certains aspects importants de la formation).

Les intervenants professionnels du secteur de l'assurance dispensent 50 % des enseignements, ce qui contribue à la professionnalisation du cursus. Le stage de 14 semaines permet une mise en situation professionnelle dans le secteur de la vente d'assurances, et favorise l'insertion professionnelle des diplômés.

L'attractivité de cette LP est établie, comme en témoigne le nombre de dossiers de candidatures qui a connu une progression importante de plus de 75 % entre 2010 et 2014. Les effectifs sont supérieurs à 25 étudiants par an. Le taux de réussite moyen est de l'ordre de 90 %. Sur la période 2012-2014, les taux d'insertion professionnelle sont élevés, en moyenne 78 % à six mois. Ces chiffres sont à relativiser avec le taux de réponse aux enquêtes, qui est de 38 % en moyenne sur la même période.

Les étudiants insérés occupent les métiers visés : collaborateurs dans les agences d'assurances ou chez les courtiers.

Le taux de poursuite d'études est de 22 % en moyenne sur la même période. L'analyse montre que ces poursuites d'études sont motivées en majorité par des réorientations vers des masters à vocation généraliste (management) ou masters spécialisés (économie sociale, communication, marketing, droit), ce qui s'éloigne de la finalité professionnalisante du diplôme.

Deux points forts sont à souligner :

- Une LP très spécialisée avec une forte attractivité y compris sur le plan national.
- Une forte implication des professionnels de l'assurance (50 % des enseignements).

Cependant, la LP présente deux points faibles :

- Un taux de poursuite d'études et de réorientation élevés au regard des objectifs d'une LP.
- Une thématique « vente d'assurances de personnes » qui mériterait aujourd'hui d'être complétée par celle de l'incendie, accidents et risques divers (IARD) en réponse aux besoins du marché global de l'assurance.

Recommandations :

Cette licence spécialisée, très ancrée dans son environnement socio-économique, bénéficie d'une forte attractivité. Cependant, cet ancrage pourrait encore être renforcé en augmentant l'attractivité hors région et en développant les contrats de professionnalisation, ce qui contribuerait à une plus forte visibilité du diplôme. A ce titre, la mise en place du compte personnel de formation (CPF) peut constituer une opportunité de développement de la formation continue. Une réflexion mériterait également d'être engagée sur les possibilités d'intégrer dans les enseignements la thématique de l'IARD afin de répondre aux besoins du marché. Enfin, le positionnement de la LP vis-à-vis des masters doit être reconsidéré afin de stabiliser ou de réduire le taux de poursuite d'études.

Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La LP <i>Vente d'assurances de personnes</i> a pour objectif de fournir au secteur de l'assurance des collaborateurs formés exclusivement sur la vente des produits d'assurance de personnes. La formation est spécialisée sur un secteur porteur (73 % du Chiffre d'Affaire de l'assurance en France).</p> <p>La LP comprend six UE pour 354 heures hors projet tuteuré, UE portant sur les modules technico-commerciaux « cœur de métiers ». Le projet tuteuré représente 167 heures (32 % de la maquette), dont 21 heures en présentiel. Cette articulation UE et projet est en adéquation avec les besoins en compétences exprimés par le secteur de l'assurance.</p> <p>Le diplôme a acquis sa notoriété depuis 2005, et les effectifs sont passés d'une vingtaine d'étudiants à 26-27 étudiants sur la période 2010-2015.</p> <p>La LP se fait en formation initiale, formation continue et contrats de professionnalisation.</p> <p>La partie assurances IARD n'est pas présente et peut présenter une limite aux débouchés possibles. Le e-marketing n'est pas développé dans la maquette.</p> <p>Il est précisé que les anciens étudiants sont pour certains intégrés dans des agences bancaires. La proportion n'est pas mentionnée.</p> <p>Si un volume important était constaté, il serait indispensable d'amener une légère coloration bancaire à la maquette, sans pour autant concurrencer la licence ABF-<i>Chargé de clientèle</i>.</p>
<p>Environnement de la formation</p>	<p>Cette LP s'intègre complètement dans l'offre de formations de l'UCBN. Elle est en complémentarité avec la LP <i>Conseiller gestionnaire de clientèle</i>. Sur le plan régional et national, cette licence spécialisée n'entre pas en concurrence avec les licences généralistes : <i>Banque - Finance - Assurances</i>.</p> <p>A l'origine (en 2005), la conception de la LP s'est faite en partenariat avec la Fédération Française des Sociétés d'Assurances par le biais de son club de déontologie Normandie-Centre. Des groupes du secteur de l'assurance (AXA assurances, Crédit Agricole, Allianz) participent directement aux enseignements ainsi qu'à l'offre de stages. Les intervenants professionnels dispensent 50 % des enseignements.</p> <p>Enfin, des liens étroits sont noués avec un membre du comité directeur de la fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurance.</p>

<p>Equipe pédagogique</p>	<p>L'équipe pédagogique comprend deux maîtres de conférences (MCF), rattachés à une équipe de recherche relevant de l'économie, de la gestion et du droit : Institut DEMOLOMBE et « Normandie Innovation, Marché, Entreprise, Consommation » (NIMEC). Un des deux maîtres de conférence, membre du laboratoire de recherche NIMEC, assure la responsabilité du diplôme. Le 2nd MCF est un enseignant chercheur en droit est particulièrement impliqué à hauteur de 112 heures de formation et ses publications sont en lien direct avec le cœur de la formation. La répartition entre intervenants académiques et intervenants professionnels est équilibrée (179 heures/177 heures). Les professionnels (agent général ou courtier en assurances, inspecteur, délégué régional, etc.) dispensent la quasi-totalité des enseignements « cœur de métier » : conseil en assurance de personnes, gestion de la relation client, commercialisation des produits d'assurances de personne, gestion du patrimoine et fiscalité des produits d'assurances de personnes. Une attention particulière est portée sur la bonne adéquation des sujets et des lieux de stages avec la formation. Des petits déjeuners professionnels sont organisés, ainsi qu'une conférence annuelle du droit des assurances. Ces démarches accentuent le lien entre les étudiants et les professionnels du secteur. Le conseil de perfectionnement comprend les enseignants-chercheurs et intervenants professionnels.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>Sur la période 2010-2015, les effectifs sont passés d'une vingtaine d'étudiants à 26-27 étudiants pour les promotions 2014 et 2015. Le taux de sélection s'est stabilisé, il est de l'ordre de 35 % pour la période 2014/2015. Les candidats sont issus en quasi-totalité de brevet de technicien supérieur (BTS) et diplôme universitaire technologique (DUT). Le taux de réussite est de l'ordre de 90 % pour les promotions 2013 et 2014. Les taux d'insertion professionnelle sont élevés, près de 90 % à six mois, et 100 % à 30 mois. Pour les promotions 2010/2013, le taux de poursuite d'études est de 22 %, poursuite d'études motivées pour la plupart par des réorientations vers des masters généralistes (management) ou spécialisés (économie sociale, communication, marketing, droit). L'enquête portant sur la dernière promotion (2014) ne montre aucune poursuite d'études.</p>
<p>Place de la recherche</p>	<p>L'équipe pédagogique comprend deux MCF, rattachés à une équipe de recherche relevant de l'économie, de la gestion et du droit : institut DEMOLOMBE et NIMEC. La responsabilité du diplôme est assumée par le MCF, rattaché à NIMEC. Le cursus inclut un cycle de conférences en droit des assurances animées par des Professeurs d'université.</p>
<p>Place de la professionnalisation</p>	<p>La professionnalisation occupe une part conséquente dans le cursus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 50 % des heures d'enseignements sont réalisés par des professionnels ; - l'intégralité des enseignements de l'UE4, en l'occurrence 49 heures dédiées au conseil en assurance de personnes, est dispensée par des professionnels ; - les entreprises sont impliquées dans l'étude des dossiers lors de la présélection des étudiants ; - la participation des étudiants à différentes manifestations avec l'intégration d'interlocuteurs des entreprises du secteur (petits déjeuners professionnels, conférence annuelle, forum des métiers, salon de l'assurance à Paris) ; - un à deux étudiants par an en contrat de professionnalisation ; - un stage de 14 semaines et un projet tutoré (146 heures) ayant pour objectif de développer les capacités personnelles et professionnelles de l'étudiant. <p>Cette professionnalisation serait encore renforcée en augmentant le nombre d'étudiants en contrat de professionnalisation. La fiche RNCP est de qualité.</p>
<p>Place des projets et stages</p>	<p>La mission à remplir par le stagiaire lors des 14 semaines du stage fait l'objet d'une concertation entre le tuteur entreprise et le tuteur universitaire. Le suivi du stage de 14 semaines est assuré par le tuteur professionnel et le tuteur universitaire. Le stage donne lieu à la rédaction d'un mémoire de fin d'études qui fera l'objet d'une présentation orale et d'une soutenance devant un jury. Ce jury est composé du tuteur universitaire, du tuteur professionnel (dans la mesure de ses disponibilités) et d'un enseignant intervenant dans le diplôme. Le projet tuteuré s'articule autour de trois axes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - recherche documentaire et note de synthèse pour préparer le stage ; - mises en situation avec approche transversale des enseignements, qui confère un aspect qualitatif à la pédagogie ; - partage des compétences entre étudiants de la promotion avec des présentations orales. <p>Le projet tuteuré et le stage représentent chacun 12 ECTS (European Credits Transfer System). La définition du projet est moins précise que celle du stage. L'objectif affiché est de développer les capacités personnelles et professionnelles de l'étudiant.</p>

Place de l'international	La LP répond à un besoin des entreprises d'assurances sur le plan national. La LP n'a pas réellement vocation à développer la dimension internationale.
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>Les modalités de recrutement sont clairement définies (critères de sélection des dossiers).</p> <p>Les candidats sont recrutés sur dossier et soumis à un éventuel entretien téléphonique (modalité adaptée compte tenu de l'éloignement géographique de candidats).</p> <p>Une aide aux entretiens est organisée pour faciliter la recherche de stages.</p> <p>Il n'a pas été mis en place de modules de mises à niveau, mais le schéma d'organisation amène une approche pertinente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - constitution de groupes mixtes en fonction des origines de diplômes - constitution de binômes en début d'année entre (DUT/BTS/2^{nde} année de licence généraliste (L2), ou autre) qui favorise l'enrichissement réciproque.
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>Le cursus se réalise en formation initiale, formation continue ou contrat de professionnalisation. Il est accessible en validation des acquis de l'expérience/validation des acquis professionnels mais ce dispositif n'a pas été utilisé sur la période 2010/2015.</p> <p>L'ouverture de la formation à l'apprentissage n'est pas évoquée.</p> <p>126 heures de formation sont prévues sur ordinateur (un tiers de la maquette), notamment en droit et en informatique de gestion.</p> <p>Les postes de travail informatique sont équipés du logiciel de gestion de la relation client « ACT ».</p>
Evaluation des étudiants	<p>L'évaluation s'effectue selon le principe du contrôle continu.</p> <p>Deux contrôles au minimum sont organisés dès lors que la matière dépasse 20 heures d'enseignement. Pour les matières faisant l'objet de moins de 20 heures d'enseignement, un seul contrôle est exigé.</p> <p>Un système de rattrapage est prévu en cas d'absence. Le poids relatif de chaque note de contrôle dans le calcul de la moyenne est proposé par l'enseignant responsable de la matière. Toutefois, les travaux collectifs ne peuvent pas compter pour plus de 25 % de la note finale.</p> <p>Les modalités d'évaluation des stages (moyenne pondérée de quatre notes) sont plus clairement explicitées que celle des projets tuteurés.</p> <p>Les règles d'évaluation sont classiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une moyenne générale des UE supérieure ou égale à 10 - Une moyenne supérieure ou égale à 10 sur l'ensemble constitué du projet tuteuré et du stage <p>La licence est délivrée sur proposition d'un jury qui se réunit après la soutenance de stage.</p>
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Un livret est remis à chacun des étudiants en formation continue et initiale.</p> <p>Les étudiants en contrats de professionnalisation sont suivis par la responsable de la formation continue. Le suivi de l'acquisition des compétences durant le stage est assuré par le tuteur entreprise et le tuteur universitaire (visite de stage).</p>
Suivi des diplômés	<p>Deux enquêtes sont croisées (Observatoire UNICAEN- espace orientation à six mois et 30 mois et une enquête interne à six mois).</p> <p>On constate un taux de retour des réponses sur la période considérée, d'un niveau convenable (38 % en moyenne pour l'enquête à six mois), ce qui permet d'avoir des statistiques probantes.</p> <p>Sur la période 2012-2014, les taux d'insertion professionnelle sont élevés : 78 % à six mois pour les trois promotions, 64 % à 30 mois pour la promotion 2010/2011. Les emplois sont conformes aux métiers visés par la LP.</p> <p>Sur cette même période (2010-2014), le taux de poursuite d'études est de 22 %.</p> <p>Ces poursuites d'études sont motivées en majorité par des réorientations vers des masters à vocation généraliste (management) ou masters spécialisés (économie sociale, communication, marketing, droit), ce qui n'est pas en accord avec la finalité d'insertion professionnelle de la LP. Les réponses à l'enquête sur la promotion 2014 ne font quant à elles état d'aucune poursuite d'études.</p>

<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Le conseil de perfectionnement composé de l'équipe pédagogique et des tuteurs de contrats de professionnalisation se réunit une fois par an.</p> <p>Cette composition du conseil de perfectionnement est plutôt déséquilibrée sur la représentation du secteur économique au regard du nombre faible de tuteurs de contrats de professionnalisation (un à deux par an). On peut toutefois considérer que les intervenants professionnels sont aussi des représentants du domaine d'activité.</p> <p>Ce conseil se réunit une fois par an pour procéder à une autoévaluation et une analyse globale de la formation. Les membres ont constaté par exemple qu'il faut renforcer les enseignements sur les obligations déontologiques du conseiller en assurances de personnes, afin de limiter les problèmes éthiques et contrecarrer la « mauvaise image » des assureurs.</p> <p>La proximité entre la formation et les attentes des acteurs du secteur de l'assurance de personnes se fait aussi de façon active par l'organisation régulière de manifestations : petits déjeuners professionnels, conférences, participation à des salons professionnels.</p> <p>Une évaluation de la formation par les étudiants est mise en place. Les retours portaient essentiellement sur des problématiques organisationnelles. Un questionnaire est en cours d'élaboration et sera commun à toutes les filières de l'IUT.</p>
---	--

Observations de l'établissement

OBSERVATIONS DE L'UNIVERSITE DE CAEN NORMANDIE SUR LE RAPPORT D'EVALUATION

Licence professionnelle Assurance, banque, finance spécialité Vente d'assurances de personne, champ de formation Economie et gestion

L'évaluation du projet tutoré répond aux mêmes règles que l'évaluation du stage (réalisation, dossier écrit, présentation orale)

Le Président de l'Université
de Caen Normandie,



Pierre DENISE