



Licence professionnelle Conseiller commercial assurance

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Conseiller commercial assurance. 2016, Université de Nantes. hceres-02039373

HAL Id: hceres-02039373

<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039373>

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 Conseiller commercial assurance

- Université de Nantes

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 : Droit, économie, gestion

Établissement déposant : Université de Nantes

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) *Assurance-banque-finance*, spécialité *Conseiller commercial assurance* a été mise en place à l'origine en 2008 par l'IEMN-IAE (Institut d'économie et de management de Nantes - Institut d'administration des entreprises). Elle est construite en partenariat avec les CFA (Centres de formation d'apprentis) des CCI (Chambres de commerce et d'industrie) de Nantes-Saint-Nazaire et de Maine-et-Loire à Angers. Elle a pour objectif de former des collaborateurs spécialisés dans la commercialisation d'assurances de personnes.

La construction de cette licence, avec le soutien de l'Institut de formation de la profession de l'assurance (IFPASS), s'est effectuée en 3 temps :

- Une première phase pour le groupe de Nantes, avec des contrats d'alternance sous forme de contrats de professionnalisation de 2008 à 2013.
- Une deuxième phase, en 2010, avec la duplication de la formation à l'initiative de la CCI de Maine-et-Loire, en collaboration avec celle de Nantes - Saint-Nazaire, en contrat de professionnalisation, puis en totalité en contrats d'apprentissage à Angers à partir de 2012.
- Une troisième phase, pour le groupe de Nantes, avec une demande de passage en apprentissage auprès du Conseil régional des Pays de la Loire, qui a conduit à 2/3 de contrats en apprentissage depuis 2014, le reste en contrats de professionnalisation.

Au final, la formation est aujourd'hui fondée sur un modèle d'alternance, sans formation initiale classique. Sur la base de trois grands domaines de compétences, la maquette pédagogique de 543 heures se découpe en 5 unités d'enseignements (UE). Le cursus laisse une place importante à la professionnalisation en affichant une équipe pédagogique composée avec une proportion de 75% d'intervenants vacataires. En 2014-2015, les universitaires réalisent 20% des enseignements, les formateurs des CCI et de l'IFPASS 38% et les professionnels du secteur 42%.

Cette licence bénéficie de partenariats récurrents chaque année avec des sociétés d'assurances, et depuis deux ans avec quelques banques. Elle s'intègre dans le pôle de formations offertes en banque-finance-assurance de l'IEMN-IAE.

Synthèse de l'évaluation

Le domaine de l'assurance-vie représente un secteur prépondérant pour les assureurs (73% du chiffre d'affaires en France). L'IEMN-IAE, afin de laisser une large place à la professionnalisation en lien avec ce secteur porteur, a décidé d'organiser la licence professionnelle *Conseiller commercial assurance* uniquement en alternance (en contrats d'apprentissage avec les CFA des deux CCI et en contrats de professionnalisation), en excluant la formation initiale classique, ce qui est cohérent avec l'objectif d'insertion professionnelle de ce diplôme.

Des liens étroits avec la profession amène un nombre de postes récurrents chaque année. Si son positionnement dans l'environnement économique est bien ancré, cette licence semble perdre du terrain sur sa spécificité avec l'arrivée de cursus similaires en région initiés par des établissements privés.

Une part prépondérante de praticiens au sein de l'équipe pédagogique affiche clairement une volonté de professionnalisation du cursus, mais au détriment des approches académiques et scientifiques que conférerait une proportion plus importante d'enseignants-chercheurs.

La présélection du recrutement est structurée et elle aboutit à des profils qualifiés proposés aux entreprises, sur un volume de candidatures significatif avec un ratio de bon niveau entre le nombre de candidats présélectionnés et le nombre de postes à pourvoir.

Les effectifs sont à un bon niveau sur Nantes mais un peu trop limités sur Angers. Les candidats proviennent essentiellement de BTS (Brevet de technicien supérieur), avec très peu de DUT (Diplôme universitaire de technologie) et de deuxième année de licence (L2).

Les taux de réussite et d'intégration sont très satisfaisants, mais ne mentionnent qu'une seule année de référence sur la période d'évaluation.

Le suivi des diplômés manque de précisions, notamment sur la nature des enquêtes réalisées.

La composition détaillée du conseil de perfectionnement est claire. Toutefois il n'est pas fait état des responsables de formation des CCI. Cette instance a permis quelques évolutions pédagogiques.

Points forts :

- L'offre récurrente de postes d'apprentis et de contrats de professionnalisation par les entreprises partenaires.
- Un très bon taux de réussite et d'insertion professionnelle.
- La visibilité du pôle de formation de l'IEMN-IAE en banque-finance-assurance.
- Le pilotage centralisé des deux sites en lien avec les CCI.

Points faibles :

- La faible diversité au niveau du recrutement des candidats qui est concentré uniquement sur des BTS.
- Un volume en enseignements en assurances IARD (Incendie, accidents et risques divers) trop faible.
- L'existence d'une seule évaluation sur des modules faisant l'objet d'importants volumes horaires.
- L'absence, *a priori*, de représentants des CCI et des CFA dans le conseil de perfectionnement.
- L'usage insuffisamment développé du numérique.

Recommandations :

La diversité des cursus d'origine des étudiants mériterait d'être accrue en renforçant les présentations de la formation, notamment dans les IUT (Institut universitaire de technologie) et les deuxièmes années de licence.

Pour assurer la pérennité du cursus, il est important de reconsidérer le volume des enseignements d'assurances IARD auxquels sont attachés les entreprises d'assurances afin de mieux couvrir les deux grands domaines de compétences attendues par les assureurs.

Le métier de conseiller commercial en assurances repose sur l'usage quotidien d'outils numériques. Dans cette perspective, un développement de l'usage du numérique dans l'animation pédagogique de la formation pourrait constituer une démarche pertinente

Pour la prochaine campagne d'évaluation, le dossier devrait être plus complet sur le devenir des diplômés.

Analyse

| | |
|---|---|
| <p>Adéquation du cursus aux objectifs</p> | <p>La licence professionnelle <i>Assurance-banque-finance</i>, spécialité <i>Conseiller commercial assurance</i>, mise en place en 2008 par l'IEMN-IAE et la CCI de Nantes-St Nazaire avec le partenariat pédagogique de l'IFPASS, a pour objectif de former des collaborateurs spécialisés dans la commercialisation d'assurances de personnes.</p> <p>Ce domaine représente un secteur prépondérant pour les assureurs (73% du chiffre d'affaires en France). Toutefois pour éviter une ultra-spécialisation et apporter une synergie dans la commercialisation, des connaissances de base sont diffusées en IARD (Incendie, Assurances Risques Dommages).</p> <p>Ces éléments confortent le choix de l'IEMN-IAE de n'organiser la licence qu'en alternance (en contrats d'apprentissage avec les CFA des 2 CCI et en contrats de professionnalisation) et en formation continue, en excluant la formation initiale par la voie classique.</p> <p>Les compétences visées sont appréhendées sur 3 niveaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des compétences portant sur l'économie, la gestion du domaine financier et du droit. • Des compétences techniques liées au secteur d'activité. • Des compétences liées à la relation commerciale. <p>Sur cette base, la maquette pédagogique de 543 heures s'articule autour de seulement cinq unités d'enseignements (UE) avec un volume horaire équilibré sur les UE 1 à 3 et 5 (100 à 128 heures par UE), et une UE 4 qui ne compte que 70 heures.</p> <p>L'unité d'enseignement 5 « Formation en assurance » représente l'unité professionnelle dont le volume annoncé est de 114 heures (22% de la maquette).</p> <p>Toutefois, sur la forme, ces UE professionnelles n'apparaissent pas clairement dans la maquette.</p> |
| <p>Environnement de la formation</p> | <p>La spécialité <i>Conseiller commercial assurance</i> de cette licence <i>Assurance-banque-finance</i> fait partie de la réponse du pôle Banque finance assurance et logistique maritime - IUP (Institut universitaire professionnalisés) de l'IEMN - IAE aux besoins des acteurs du secteur dans le grand ouest, dans lequel s'intègre la chaire Finance, Banque populaire, Caisse d'épargne (BPCE).</p> <p>L'IEMN-IAE, pionnière sur la démarche, semble perdre sa spécificité sur ce diplôme avec l'arrivée de nouvelles formations sur cette région depuis 2014.</p> <p>Elle n'avait jusqu'ici pour concurrents que des universités au niveau national (Caen, Paris 2, Strasbourg)</p> <p>La concurrence régionale des formations (Ecole supérieure des pays de Loire - ESPL à Angers, Institut supérieur du management des entreprises - ISME à Nantes, Institut des métiers de l'enseignement supérieur - IMS à Angers,...) qui s'intéressent à cette spécificité, même si elles ne sont pas exactement sur le même créneau de spécialisation vient complexifier la vision de la cartographie des formations dédiées aux métiers du secteur.</p> <p>Son positionnement dans l'environnement économique est bien ancré, avec notamment la mise en place ponctuelle de groupes dédiés à des enseignes renommées (AXA, Groupama), et la récurrence de partenariats annuels depuis la création (Gan, Allianz,...)</p> <p>En prospective, depuis 2 ans, la bancassurance (Crédit agricole, CIC - Crédit industriel et commercial) accueille plusieurs apprentis sur le groupe d'Angers.</p> |
| <p>Equipe pédagogique</p> | <p>L'équipe pédagogique est diversifiée et stable sur la partie universitaire depuis la création du diplôme.</p> <p>Pour l'année 2014-2015 le dossier précise que les cours sont dispensés à hauteur de 20% par des universitaires, 38% par des enseignants des CCI et de l'IFPASS, 42% par des praticiens d'entreprises du secteur de l'assurance.</p> <p>Le nombre d'enseignants chercheurs impliqués dans la formation reste relativement restreint.</p> |

| | |
|-------------------------------|---|
| | <p>Les compétences pédagogiques de l'équipe enseignante universitaire sont claires.</p> <p>Les enseignants de l'université de Nantes sont rattachés au LEMNA (Laboratoire d'économie et de management de l'université de Nantes Atlantique).</p> <p>Les compétences des formateurs professionnels sont ciblées sur trois typologies de métiers (courtiers, agents généraux, cadres de sociétés d'assurance).</p> <p>La formation est pilotée par un enseignant-chercheur maître de conférences en gestion.</p> <p>Un responsable pédagogique est nommé dans chacune des deux CCI, appuyé par une secrétaire et un chargé de relations entreprises.</p> <p>L'organisation est donc bien structurée et le suivi individualisé des étudiants bien orchestré.</p> <p>Une réunion est organisée en début d'année avec les tuteurs pour les informer de l'architecture du programme et les sensibiliser sur leur rôle.</p> <p>Une réunion est programmée conjointement avec les CCI et l'EMN-IAE, pour aborder un bilan pédagogique, administratif et financier.</p> <p>Il n'est pas mentionné de réunion de bilan avec les étudiants, même si un suivi individuel est planifié.</p> |
| <p>Effectifs et résultats</p> | <p>Les effectifs sont à un bon niveau, avec une légère fragilité sur le volume du groupe d'Angers.</p> <p>Un pic de 25 étudiants a été constaté en 2012-2013 sur le groupe de Nantes. Il semble que le volume stagne à son niveau de moyenne (5 ans) à 20 étudiants, ce qui constitue un bon niveau.</p> <p>Les besoins des entreprises en évolution ont permis d'ouvrir un second groupe à Angers en 2010.</p> <p>Sur ce groupe il semble que l'on plafonne à un effectif de 15-16, et un effectif minimum à 9. Les effectifs restent donc fragiles.</p> <p>Les origines des candidats sont essentiellement concentrées sur les BTS avec une accentuation constatée entre 2010 (70%) et 2014 (88%).</p> <p>Les étudiants de DUT et seconde année de licence générale ne sont pratiquement plus présents, ce qui est dommageable pour la diversification originelle des diplômés présentée aux entreprises.</p> <p>Les taux de réussite sont très bons sur les deux sites et se situent en moyenne à 92%. Ils correspondent à ce que l'on peut rencontrer sur les résultats de licence professionnelle.</p> <p>Le taux de poursuites d'études (10%) est maîtrisé, et les démarches sont limitées au sein de l'université.</p> <p>Le taux d'insertion professionnelle relaté ne concerne qu'une seule année de la période (2012-2013) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nombre de répondants représente 57% des diplômés : 17/30. • 7 jeunes sur 17 répondants (soit 41% des répondants) sont insérés immédiatement et 82% (14 sur 17 répondants) dans les 6 mois. C'est un très bon taux, mais nous ignorons s'il constitue le reflet de la période d'évaluation. |
| <p>Place de la recherche</p> | <p>La LP a pour vocation la professionnalisation. La recherche n'est donc pas sa vocation première. Toutefois la démarche académique du projet tuteuré conduisant à un mémoire professionnel constitue une sensibilisation à la méthodologie de la recherche.</p> <p>Trois enseignants-chercheurs font partie de l'équipe pédagogique.</p> <p>Les heures affectées au projet tuteuré sont assurées par un enseignant-chercheur (qui est aussi le responsable du diplôme), ou un PAST (Professeur associé ou enseignants associés et invités).</p> |

| | |
|---|---|
| <p>Place de la professionnalisation</p> | <p>La professionnalisation du diplôme est clairement affichée, au regard de la constitution de l'équipe pédagogique, et des liens étroits avec les entreprises du secteur des assurances.</p> <p>La pédagogie porte une attention particulière aux matières à vocation professionnalisante.</p> <p>La proportion des enseignements réalisés par des intervenants professionnels et praticiens représente 75% du volume total des enseignements de la maquette pédagogique.</p> <p>Le groupe de Nantes est dédoublé sur certaines matières qui accèdent aux compétences clés des métiers cibles (comportement commercial, approche des contrats), ainsi que sur les heures de projet tuteuré.</p> <p>La fiche ROME (Répertoire opérationnel des métiers et des emplois) est très complète sur la description des métiers cibles qui sont exercés dans les entreprises d'assurance, auprès des courtiers, des agents généraux, des mandataires d'assurances, des grossistes en assurance, mais également dans les réseaux bancaires.</p> <p>Un partenariat étroit avec des entreprises d'assurances (AXA, Groupama, Allianz, Gan) amène un nombre de postes récurrents pour partie de l'effectif chaque année.</p> <p>Une réflexion sur le volume des cours d'IARD serait opportune, pour optimiser l'employabilité des diplômés.</p> <p>Ces cours représentent à peine 4% de la maquette (20/543). Ce ratio devra sûrement être revu à la hausse pour faciliter l'accès à l'intégration dans les métiers de l'assurance dans la complétude des compétences requises.</p> |
| <p>Place des projets et stages</p> | <p>Le découpage de la structure des enseignements ne fait pas ressortir clairement deux unités professionnelles « stage » et « projet tuteuré » conformément à l'arrêté relatif aux licences professionnelles.</p> <p>Le cursus s'effectue en fait exclusivement en alternance, et cette configuration constitue une approche majeure en termes de transfert des connaissances vers les compétences. Le rythme d'alternance de 15 jours en entreprise et 15 jours à l'université est approprié.</p> <p>Des heures de face à face pédagogiques sont dédiées au projet tuteuré qui est mené à titre individuel sur des domaines de problématiques ciblés. Le suivi de l'élaboration du projet tuteuré est réalisé par des tuteurs universitaires et nécessite un dédoublement de la promotion sur le groupe de Nantes où l'effectif est plus important.</p> <p>Le projet tuteuré est soutenu devant un jury composé du responsable de la formation, du tuteur, d'un professionnel, d'une enseignant-chercheur, et constitue un incontournable pour l'obtention du diplôme. En effet, pour l'obtention du diplôme au-delà de la moyenne générale, la note du projet tuteuré doit être de 10.</p> |
| <p>Place de l'international</p> | <p>Cette dimension n'est pas ce qui est mis en avant habituellement sur une LP, et plus particulièrement sur celle-ci qui permet l'intégration sur des postes dans la région où se situe l'enseignement de la licence.</p> <p>Toutefois 20 heures de cours d'anglais sont intégrés dans la maquette et certains cours abordent les aspects réglementaires internationaux du secteur, notamment sur la régulation de la structuration de l'activité financière.</p> |
| <p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p> | <p>Les candidats proviennent essentiellement de formations orientées « vente-commerce » ou « technique de banque assurance ».</p> <p>On constate une diminution du nombre d'étudiants provenant de DUT, et la quasi-absence de L2. La présence de 10 heures de mise à niveau sur les fondamentaux de l'action commerciale constitue pourtant un avantage pour attirer ce public potentiel.</p> <p>La présélection du recrutement est structurée et aboutit à des profils qualifiés proposés aux entreprises, sur un volume de candidatures significatif.</p> <p>Deux sessions de recrutement sont organisées pour chaque site, en février et en mai. Les dossiers sont reçus par le responsable du diplôme pour évaluation pour présélection avant envoi aux CCI qui procèdent à des entretiens, et qui les dirigent ensuite vers les entreprises pour la</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>sélection.</p> <p>Environ 150 dossiers pour une moyenne de 20 places à Nantes sont reçus chaque année et environ 70 à Angers pour une moyenne de 13 places.</p> <p>L'attractivité est forte.</p> |
| <p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p> | <p>Le modèle global de la formation est plutôt celui d'une formation en alternance et contrats d'apprentissage (100% en apprentissage sur le groupe d'Angers et un tiers en contrat de professionnalisation/deux tiers en apprentissage sur le groupe de Nantes). Elle n'accueille pas d'étudiants en formation initiale.</p> <p>Le numérique est peu exploité dans l'animation des cours.</p> <p>Toutefois les étudiants ont accès à la fois aux plateformes collaboratives de l'université de Nantes et à celle de chaque CCI. Ils ont également accès aux ressources bibliothécaires à distance de l'université de Nantes (Nantilus).</p> <p>Il semble qu'une évolution vers des cours totalement enseignés en e-learning se mette en place, mais cela reste marginal, et ne donne pas totalement satisfaction sur une 1^{ère} année de test.</p> <p>En terme d'innovation, depuis l'année universitaire 2014-2015, tous les étudiants du pôle Banque Finance Assurance de l'IEMN-IAE, sont inscrits sur la base du volontariat sur le didacticiel avec accès à distance Voltaire.</p> <p>Outre un diagnostic du niveau de français, cet outil numérique permet un perfectionnement tout au long de l'année. Cette démarche n'a pas produit les effets attendus.</p> |
| <p>Evaluation des étudiants</p> | <p>L'évaluation est réalisée tout au long de l'année dans le cadre du contrôle continu. Dès lors qu'un cours est achevé, le contrôle est programmé dans un délai de 15 jours à 1 mois.</p> <p>La plupart des enseignements ne donne lieu qu'à une seule évaluation, ce qui pourrait être amélioré notamment pour les matières présentant d'importants volumes horaires et pour les modules à vocation commerciale pour lesquels il n'est pas précisé si une note d'oral est délivrée dans le cadre de mises en situation.</p> <p>Le jury de délivrance du diplôme est composé d'universitaires et de professionnels dans une proportion identique.</p> <p>Les conditions d'obtention du diplôme sont classiques, et correspondent à ce que l'on rencontre habituellement pour une LP.</p> <p>L'obtention du diplôme est assujettie à une moyenne égale ou supérieure à 10 sur 20 à l'ensemble des UE, y compris le projet tuteuré et à une moyenne égale ou supérieure à 10 au projet tuteuré. En cas d'échec, le mémoire est refait, remis et réévalué à la fin du mois d'août pour un jury de seconde session début septembre.</p> <p>Lorsque l'étudiant n'a pas obtenu sa licence, les UE dans lesquelles il a obtenu 10 et plus, sont capitalisables.</p> |
| <p>Suivi de l'acquisition des compétences</p> | <p>Les apprenants bénéficient d'un suivi de qualité.</p> <p>Un carnet des apprentissages et des travaux réalisés relate chaque quinzaine le contenu des cours suivi en formation et les actions menées en entreprise. A la fin de chaque séquence, le livret est rempli et signé par l'alternant et est visé par le tuteur ou par le responsable pédagogique.</p> <p>Le carnet permet un suivi de la montée en compétences. Il est présenté lors de la soutenance du projet tuteuré et oblige d'une manière induite à son alimentation.</p> <p>Des visites en entreprises, obligatoires dans le cadre de l'alternance, sont réalisées par les CCI auprès de qui la prestation est sous-traitée. Un compte-rendu est présenté à l'IEMN-IAE.</p> <p>Par ailleurs l'équipe pédagogique et les tuteurs ont l'occasion de se rencontrer en début et fin d'année pour la préparation de l'acquisition des compétences et pour un bilan pédagogique.</p> |

| | |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">Suivi des diplômés</p> | <p>Le suivi des diplômés se fait par le biais de réseaux :</p> <p>Ils sont inscrits dans l'annuaire des diplômés de l'IEMN-IAE, et les échanges se réalisent via une plateforme web.</p> <p>Ils peuvent aussi rejoindre Finante's IUP, association des étudiants et diplômés du pôle Banque finance assurance et logistique maritime - IUP.</p> <p>Il est également mentionné des relances d'enquêtes dont la nature n'est pas précisée. On ignore s'il s'agit d'une enquête de l'observatoire des étudiants, d'une enquête interne ou toute autre démarche spécifique.</p> <p>Les étudiants en master les invitent à des conférences annuelles où ils peuvent recevoir des offres d'emploi et sont relancés pour les enquêtes et manifestations diverses.</p> |
| <p style="text-align: center;">Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p> | <p>La LP n'a pas de conseil de perfectionnement spécifique, il est globalisé avec celui de la mention licence professionnelle <i>Banque et assurance</i> qui se réunit chaque année.</p> <p>Les aspects communs aux deux licences professionnelles sont abordés globalement dans un premier temps, puis les spécificités de chacune d'entre elles sont abordées séparément.</p> <p>La présidence est tenue par une personnalité désignée parmi les représentants des milieux socio-professionnels.</p> <p>La composition détaillée du conseil de perfectionnement est claire.</p> <p>Toutefois il n'est pas fait état des responsables de formation des CCI qui y siègent.</p> <p>De même les CFA ont obligation d'effectuer trois conseils de perfectionnement par an. Il n'est pas mentionné cette réalisation pour les deux CFA des deux CCI partenaires.</p> <p>Des décisions spécifiques à chaque licence sont prises chaque année.</p> <p>Ainsi lors du dernier conseil, il a été mis en évidence la nécessité d'améliorer le niveau de français des apprenants, de développer la place de l'approche multicanal dans l'entreprise, de mieux faire prendre conscience aux candidats de la dimension commerciale tant de la formation, que des métiers visés.</p> <p>Tous les enseignements ainsi que la formation sont évalués à partir de fiches-type remis aux « apprenants » en fin d'année. Ces documents sont analysés par le responsable de la formation en vue d'un entretien avec le responsable de la formation et en prévision du conseil de perfectionnement.</p> <p>Il serait peut-être plus pertinent que les enseignements soient évalués au fur et à mesure qu'ils sont terminés, plutôt qu'en fin d'année, afin que les apprenants puissent avoir à l'esprit des éléments factuels plus détaillés parce que plus récents.</p> |

Observations de l'établissement



UNIVERSITÉ DE NANTES

Nantes, le 30 mai 2016

Haut Conseil de l'Evaluation de la
Recherche et de l'Enseignement Supérieur

Suivi par : Soizic GOURDEN
Direction des Etudes et de la Vie Universitaire
Soizic.gourden@univ-nantes.fr
+33 (0) 240998407

Objet: Retour sur le rapport d'évaluation de la Licence Professionnelle : CONSEILLER COMMERCIAL ASSURANCE

L'université de Nantes remercie l'HCERES et l'ensemble des évaluateurs pour le travail qu'ils ont réalisé. Les remarques et recommandations seront d'une aide précieuse dans le cadre de la mise en œuvre de la future offre de formation de l'Université de Nantes.

Vous trouverez ci-après les réponses des responsables de formations ou de composante aux interrogations formulées dans les rapports et les commentaires sur les recommandations communiquées.

En vous remerciant pour l'attention que vous porterez à ces retours, je vous prie de croire en l'assurance de ma considération la meilleure.

Pour le Président et par délégation,

Le Vice-Président Formation et Vie
Universitaire

Dominique AVERTY



UNIVERSITÉ DE NANTES

Éléments de réponse aux rapports d'évaluation de l'HCERES

Identification de la formation :

| | |
|------------------------------------|--|
| Champ de formation | Droit Economie Gestion |
| Type (Licence, LP, Master) | Licence professionnelle |
| Intitulé du diplôme | Assurance Banque Finance (ABF), parcours : Conseiller Commercial Assurance |
| Responsable de la formation | Jean-Marc Lauzanas |

Observations :

Réponses aux recommandations des évaluateurs HCERES

- 1) Recommandation n°1 : La diversité des cursus d'origine des étudiants mériterait d'être accrue en renforçant les présentations, notamment dans les IUT et les deuxièmes années de licence.

Réponse : La question de la diversité des entrants en formation est récurrente et justifiée. Au-delà d'une action élargie auprès des IUT dans laquelle nous sommes engagés, la prochaine accréditation prévoit, en Licence 2, un module de présentation et préparation à la candidature aux Lpro de l'IEMN-IAE. Toutefois, nous constatons que les entreprises qui sont prêtes à accueillir des apprentis, sont très attentives au niveau de technicité liée aux produits ou à l'approche commerciale déjà acquise. Elles s'attachent à sécuriser leurs recrutements de salariés, dont les apprentis en font partie, sur cette base. Il est alors très difficile de les conduire à choisir des profils de Licence 2 qui ne possèdent objectivement pas cette dimension technique et ont généralement fait peu de stages en entreprise. Cette remarque est moins vraie pour les diplômés de DUT. Par conséquent, nous allons poursuivre nos efforts d'information auprès des entreprises, entamer ceux visant à préparer les étudiants de licence et généraliser nos rencontres avec les étudiants de DUT.

2) Recommandation n°2 : Reconsidérer le volume des enseignements en IARD

Réponse : La Lpro ABF Conseiller commercial assurance a été conçue pour traiter spécifiquement de la commercialisation des produits d'assurance de personnes. Le module en IARD vise à donner les bases pour permettre un rebond vers l'assurance de personnes, après avoir réalisé les étapes de base liées aux contrats IARD et, éventuellement, avoir orienté le client vers un spécialiste. De surcroît, les employeurs prolongent la formation de nos diplômés par leurs propres formations internes à leurs produits IARD. Le concept, à l'épreuve des faits, s'est avéré judicieux. Depuis, une offre concurrente est apparue dans l'ouest. Elle est largement multi-produits et multitâches (y compris la gestion administrative des dossiers) ce qui ne nous paraît pas totalement pertinent et il nous semble important de concentrer les enseignements sur l'assurance de personnes. Cependant, la future maquette verra le volume en IARD augmenter de 50 % grâce à l'utilisation du distanciel.

3) Recommandation n°3 : Un développement de l'usage du numérique dans l'animation pédagogique de la formation pourrait constituer une démarche pertinente.

Réponse : La préoccupation du numérique a été prise en compte dans la maquette 2017-2022 au niveau des thèmes traités et pour l'animation pédagogique. Deux UEC d'action commerciale traiteront de l'usage des outils numériques dans la relation client. Quatre autres UEC utiliseront le distanciel pour l'animation pour environ 1/3 du volume horaire. Des conférences communes avec la Lpro e-commerce de l'IEMN-IAE sont prévues.

4) Recommandation n°4 : Renforcer le suivi des diplômés.

Réponse : Une collègue chargée de mission a récemment rejoint l'équipe pédagogique de la Lpro ABF pour, entre autre, mener à bien cette tâche.

Jean-Marc Lauzanas
Responsable de la Lpro ABF, parcours Conseiller commercial assurance