



# Licence professionnelle Chargé de clientèle de particuliers en banque-assurances

Rapport Hcéres

► **To cite this version:**

Rapport d'évaluation d'une licence professionnelle. Licence professionnelle Chargé de clientèle de particuliers en banque-assurances. 2016, Université du Maine. hceres-02039637

**HAL Id: hceres-02039637**

**<https://hal-hceres.archives-ouvertes.fr/hceres-02039637>**

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 Chargé de clientèle de particuliers en banque- assurance

- Université du Maine

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,<sup>1</sup>*

Michel Cosnard, président

---

En vertu du décret n°2014-1365 du 14 novembre 2014,

<sup>1</sup> 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 du Maine

Établissement(s) cohabilité(s) : /

La licence professionnelle (LP) en *Assurance, banque, finance, spécialité Chargé de clientèle de particuliers en banque-assurances* est dispensée au sein de l'Université Catholique de l'Ouest (l'UCO) sur le site de Laval (deux groupes) en coopération avec l'Institut Universitaire de Technologie (IUT) et sur le site délocalisé de Papeete (un groupe). Elle est organisée en alternance en partenariat avec des banques et des assurances.

Cette licence professionnelle se donne comme objectif de former les étudiants au métier de chargé de clientèle de particuliers dans le secteur de la banque et de l'assurance. Le métier ciblé est clairement identifié. La formation vise à former des professionnels directement opérationnels.

La formation s'articule autour de huit unités d'enseignement (UE) qui apportent des connaissances fondamentales en marketing et en communication et d'autres plus spécifiques sur l'environnement économique, les dimensions juridiques, fiscales et sociales de l'activité de la banque et de l'assurance.

## Synthèse de l'évaluation

La mise en place et le maintien de liens avec son environnement socio-économique sont des points très positifs de cette formation : elle bénéficie de l'appui de huit partenaires du secteur de la banque-assurances en Métropole à savoir le Crédit Mutuel Maine-Anjou Basse-Normandie, le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine, Groupama Centre Manche, la Caisse d'Épargne Bretagne Pays de Loire, la BNP Paribas Ouest, le Crédit Agricole d'Ille et Vilaine, la Banque Populaire de l'Ouest. Elle a également établi des partenariats dans le Pacifique avec trois entreprises locales qui n'ont cependant pas été précisément identifiées dans le dossier. L'organisation de la formation, ses contenus et les modalités de recrutement sont définis et revus régulièrement en collaboration avec ces réseaux professionnels partenaires.

L'équipe pédagogique de Laval est diversifiée. Elle est composée de quatre intervenants universitaires lesquels assurent 23,7 % du volume de formation d'un groupe. Il y a également dix intervenants professionnels en activité chez les partenaires de la LP, qui assurent 47,3 % du volume de formation. Pour finir, il y a sept intervenants extérieurs dont on ignore la provenance, et qui assurent 29 % du volume de formation. La qualité des informations fournies sur le sujet ne permet pas d'apprécier si cette équipe est adaptée. Parmi les quatre intervenants universitaires, seuls deux sont titulaires d'un doctorat et donc vraisemblablement enseignants-chercheurs. Leur discipline n'est pas spécifiée et surtout ils n'interviennent qu'à hauteur de 9 % du volume de formation. Autre point de questionnement, l'équipe pédagogique du site délocalisé dans le Pacifique ne figure pas dans le dossier.

La formation est organisée autour de huit unités d'enseignement (UE). Le projet tuteuré et le stage correspondent à des UE à part entière (UE7 et UE8) lesquelles satisfont l'objectif de professionnalisation de la LP. Cependant, le temps dédié à la réalisation du projet tuteuré n'est que de 105 heures effectives. Or, ceci questionne la conformité de la formation à l'article 7 du décret de 1999 des licences professionnelles qui précise que le projet tutoré doit représenter au moins un quart du volume de la formation hors stage. Le manque de clarté concernant le volume global d'heures de formation ne permet pas de répondre à cette question. Les autres UE apportent des connaissances générales de gestion en marketing et de communication (UE5), complétées par des connaissances spécifiques du secteur (UE1 et 2) et du métier visés (UE3 et 4). Cette structuration répond parfaitement aux objectifs de la formation et aux attentes du milieu professionnel.

La LP est dispensée au rythme de l'alternance pour tous, c'est à dire aussi bien à des étudiants en apprentissage ou en contrat de professionnalisation ou en formation initiale classique. Le rythme de formation est globalement de trois semaines sur site (à Laval ou Papeete) suivies de trois, quatre ou jusqu'à cinq semaines en entreprise. Ce dispositif

contribue grandement à l'employabilité des diplômés. Le nombre d'apprentis a été fixé conventionnellement à 26 à Laval. Le nombre total d'étudiants (trois ou deux groupes, juste à Laval ou sur les deux sites, cela n'est pas clairement précisé) indique que la formation est attractive. Celle-ci se positionne dans l'offre de formation du premier cycle universitaire (niveau L3). Elle est accessible aux étudiants ayant validé une 2<sup>e</sup> année de licence (niveau L2), aux titulaires d'un Diplôme Universitaire de Technologie (DUT) et à ceux possédant un Brevet de Technicien Supérieur (BTS). La maquette fait apparaître trois options en *Marketing*, *Analyse financière* et *Informatique* lesquelles permettent d'intégrer des profils variés de candidats, mais le dossier omet d'indiquer les modalités d'inscription dans ces options et ne précise pas quels sont les profils de candidats concernés par le suivi de ces options.

**Points forts :**

Le soutien et l'implication de partenaires professionnels constituent un atout indéniable pour cette licence professionnelle en *Assurance, banque, finance*, spécialité *Chargé de clientèle de particuliers en banque-assurances*. Le métier visé est clairement identifié et le choix de l'alternance pour tous (apprentis, étudiants en formation continue ou en formation initiale) favorise une professionnalisation adaptée.

**Points faibles :**

En Métropole, l'équipe pédagogique est faiblement dotée en enseignants-chercheurs.

L'absence de données quantitatives et qualitatives sur les intervenants et les étudiants du site de l'UCO Pacifique rend impossible une évaluation complète et approfondie du dossier et questionne sur la réalité et l'opportunité du maintien du rattachement à l'Université du Maine de cette formation délocalisée.

**Recommandations :**

Le positionnement et l'intégration socio-économique de la LP *Assurance, banque, finance*, spécialité *Chargé de clientèle de particuliers en banque-assurances* sont bons. La formation répond aux attentes du marché, du moins pour le site de Laval. On s'interroge cependant sur la pertinence et la pérennité de la formation dans le Pacifique, laquelle n'est pas clairement identifiée, présentée et/ou défendue dans le dossier. Par ailleurs, les attentes du secteur sont conjoncturelles, dès lors la fin du renouvellement des effectifs de la génération du baby-boom devrait amener au réexamen du contenu et des objectifs de la formation en termes de métier visé afin que le marché continu à absorber l'ensemble des diplômés.

## Analyse

<p>Adéquation du cursus aux objectifs</p>	<p>La licence professionnelle de <i>Chargé de clientèle de particuliers en banque-assurances</i> est un diplôme proposé en alternance pour tous. Du fait de la consultation de partenaires professionnels, l'organisation, la structuration et les objectifs de la formation sont en parfaite adéquation avec les attentes de la profession.</p> <p>Cette formation a pour finalité l'insertion professionnelle immédiate dans le secteur de la banque et de l'assurance. Elle forme de futurs chargés de clientèle de particuliers employables en agence bancaire ou en cabinet d'assurance.</p> <p>Pour atteindre son objectif la formation s'articule autour de huit unités d'enseignement (UE). Outre l'UE stage qui correspond ici à une immersion professionnelle en alternance de trois, quatre voire cinq semaines, l'ensemble des UE est dédié à la connaissance du secteur et du métier de chargé de clientèle de particulier en banque et assurance.</p> <p>La formation est dispensée sur deux sites distincts, l'un à Laval l'autre à Papeete. Il est regrettable que le dossier ne précise pas la façon dont la formation se coordonne sur les deux sites, si les rythmes de formation sont les mêmes, s'il y a un jury unique ou plus pragmatiquement s'il y a des intervenants communs aux deux sites ou encore si les effectifs sont répartis de façon uniforme entre les sites (un groupe à Papeete et deux à Laval, mais quelle est la taille de chacun ?).</p>
---	--

<p>Environnement de la formation</p>	<p>La formation semble parfaitement intégrée dans ses deux environnements socioéconomiques (à Laval et Papeete) du fait de partenariats professionnels déterminants (spécifiés uniquement pour le site de Laval). Le constat est fait que le métier ciblé par la formation correspond à celui exercé par les diplômés.</p> <p>Le domaine professionnel ciblé par la formation est particulièrement développé dans la région (en Métropole). D'autres licences professionnelles de l'Université du Maine s'inscrivent dans le même secteur, notamment une LP de <i>Commercialisation des produits bancaires et de l'assurance</i> qui est dispensée sur le site du Mans, dont les quatre partenaires professionnels figurent parmi les huit de cette LP et qui prépare au même métier de chargé de clientèle de particuliers.</p> <p>La formation est unique dans le département de la Polynésie française, mais on ignore si le marché local a la capacité d'absorber l'ensemble des diplômés. Cela étant, on ignore le nombre d'étudiants et de diplômés du site de Papeete.</p> <p>La formation répond à un besoin économique de la profession bancaire. L'avis est positif sur l'environnement de cette formation. Cependant, l'adossement à la recherche semble faible, voire inexistant.</p>
<p>Equipe pédagogique</p>	<p>L'équipe pédagogique de Laval est mixte et diversifiée. Elle est composée de quatre intervenants universitaires, 10 intervenants professionnels en activité chez les partenaires de la LP et sept intervenants extérieurs. Elle se réunit, au complet, pour une réunion pédagogique annuelle et le jury en fin de formation.</p> <p>Le dossier omet de préciser si parmi les enseignants universitaires du site de Laval, les deux personnes signalées « gradés B+8 » sont maitres de conférences ou professeurs des universités et surtout on ignore leur section CNU (Conseil National des Universités). Le dossier ne précise pas qui sont les intervenants extérieurs qui n'entrent pas dans la catégorie intervenants professionnels.</p> <p>Le manque de données qualitatives sur l'équipe pédagogique (universitaires et extérieurs) ne permet pas de mener à bien l'évaluation de cet item ni pour le site de Laval et encore moins pour celui du Papeete dont la liste des membres n'est pas présente dans le dossier.</p>
<p>Effectifs et résultats</p>	<p>Les effectifs sont importants et ont augmenté de 30,6 % en 2013 par rapport à 2010. Depuis 2013, la formation accueille 64 étudiants répartis soit en deux groupes sur le site de Laval ou en trois groupes puisque le dossier indique que la formation compte deux groupes à Laval et un à Papeete. Le dossier omet de préciser si les effectifs sont globaux ou s'ils concernent uniquement le site de Laval.</p> <p>L'évolution des effectifs est liée à l'acceptation de la part de la région Pays de la Loire d'augmenter l'effectif conventionnel de 18 à 26 apprentis.</p> <p>La formation accueille une majorité d'étudiants sous contrat de professionnalisation (de 51 à 54 %) et une autre majorité d'étudiants en apprentissage (de l'ordre de 42 %). Il y a aussi quelques inscrits en formation initiale (environ 3 %) et parfois un à deux candidats en formation continue hors contrat de professionnalisation.</p> <p>La formation est ouverte à différents profils d'étudiants de niveau bac+2, mais elle intègre une grande majorité (de l'ordre de 80 %) de titulaires d'un brevet de technicien supérieur (BTS) dont on ignore la spécialité.</p> <p>Le taux de réussite est satisfaisant, de l'ordre de 90 % (il a même été de 98 % en 2010-2011) et l'insertion professionnelle est bonne (dans les 80 % en 2012 et bien supérieure en 2013). L'insertion des étudiants est essentiellement régionale et pour l'essentiel en CDI dans les mois qui ont suivi la fin de la formation.</p>

Place de la recherche	<p>La vocation première de la formation est l'insertion professionnelle immédiate et non la formation à la recherche universitaire. Néanmoins, deux enseignants-chercheurs interviennent dans la formation. Autre point notable, les promotions 2008 et 2009 ont été sollicitées pour mener des entretiens exploratoires lors de leur immersion professionnelle lesquels ont alimenté les recherches d'un sociologue.</p> <p>L'implication d'étudiants dans un protocole de recherche n'a pas été reconduite depuis 2009.</p> <p>L'annexe 1, qui présente l'équipe pédagogique, semble indiquer la présence de deux enseignants-chercheurs (B+8) dont on ignore le grade exact (docteurs, maîtres de conférences ou professeurs des universités) et la discipline (sciences de gestion ou autre).</p>
Place de la professionnalisation	<p>La place de la professionnalisation est centrale et manifeste, que ce soit du fait de l'alternance qui prévoit des immersions prolongées de trois à cinq semaines, de l'existence de partenariats professionnels qui amènent des praticiens à s'impliquer dans la formation, ou de l'existence d'un projet tuteuré qui implique un contact professionnel supplémentaire.</p> <p>Les professionnels interviennent dans leur domaine de compétences ce qui constitue un gage d'expertise. Ils assurent 47,3 % du volume horaire total de la formation.</p> <p>L'organisation de la formation, ses contenus et les modalités de recrutement sont définis et revus régulièrement en collaboration avec les réseaux professionnels partenaires.</p> <p>L'UCO Laval organise des journées <i>job-dating</i> qui consolident un peu plus les liens entre le monde professionnel et le monde universitaire.</p>
Place des projets et stages	<p>La formation comprend deux unités d'enseignements (UE) professionnalisantes qui sont le projet tuteuré et le stage. Celles-ci sont dites bloquantes puisqu'il faut impérativement les valider pour obtenir la licence professionnelle.</p> <p>L'UE stage correspond dans cette formation à une immersion professionnelle en alternance. Le rythme d'alternance retenu est globalement de trois semaines sur site (à Laval ou Papeete) suivies de trois, quatre ou jusqu'à cinq semaines en entreprise. Ce dispositif contribue grandement à l'employabilité des diplômés, mais le dossier ne précise pas la durée totale de l'immersion professionnelle ni le rythme d'alternance exact entre les trois, quatre ou cinq semaines annoncées. Un calendrier pédagogique aurait été utile pour apprécier l'organisation de la formation.</p> <p>Le rapport de stage a pour but de montrer comment l'étudiant a vécu son expérience de conseiller commercial en banque-assurance.</p> <p>Le projet tuteuré est la mise en œuvre d'un projet d'action commerciale au profit d'un professionnel du secteur. Le temps dédié au projet tuteuré est de trois semaines complètes, soit environ 105 heures de travail en agence bancaire. Concernant cet item, le manque de clarté des informations fournies concernant le volume global d'heures de formation rend impossible l'évaluation de la conformité de ce point à l'article 7 du décret de 1999 des licences professionnelles qui précise que le projet tuteuré doit représenter au moins un quart du volume de la formation hors stage.</p> <p>Projet et stage donnent lieu à un écrit et à une soutenance orale. Le projet tuteuré rapporte 15 crédits de l'<i>European Credits Transfer System</i> (ECTS) sur les 60 de la formation et le stage vaut 10 ECTS donc le premier à plus de poids.</p>
Place de l'international	<p>Les immersions comme les insertions professionnelles ne se font pas à l'étranger.</p> <p>La place de l'international se limite à 30 h d'anglais bancaire.</p> <p>Le dossier n'indique pas l'éventuelle existence d'étudiants étrangers dans la formation.</p>

<p>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</p>	<p>La formation est accessible aux étudiants de niveau bac+2. Elle est ouverte à différents profils d'étudiants de niveau bac+2, mais elle intègre une grande majorité (de l'ordre de 80 %) de titulaires d'un brevet de technicien supérieur (BTS) dont on ignore la spécialité.</p> <p>Les trois options de 12h de fondements du marketing, 12h d'analyse financière et 12h d'informatique permettent d'intégrer des profils diversifiés de candidats. Cela dit, le dossier ne précise pas comment les étudiants s'inscrivent dans ces options et quels sont les profils des étudiants concernés par le suivi de ces options.</p> <p>Il est mentionné dans le dossier que chaque année des étudiants en reconversion professionnelle (formation continue) sont intégrés aux effectifs, ce qui augmente la diversification des profils.</p> <p>Les modalités de sélection des candidats ne sont pas précisées (soit uniquement sur dossier sur la base de critères académiques soit sur dossier et également sur entretien de motivation).</p>
<p>Modalités d'enseignement et place du numérique</p>	<p>Le choix de l'alternance pour tous a été posé. Cette dernière se fait au rythme de trois semaines sur site (UCO Laval et UCO Pacifique) suivies de trois, quatre voire cinq semaines en entreprise. Le dossier omet de présenter clairement le rythme d'apprentissage entre les sessions à l'UCO et celles en entreprise. Un calendrier pédagogique, avec les dates de début et de fin de formation et la représentation des périodes d'alternance UCO/entreprise, aurait été utile à l'évaluation de cet item.</p> <p>Le premier semestre universitaire est dédié à l'étude des aspects commerciaux et bancaires, le second est centré sur les aspects crédits et assurances.</p> <p>Le numérique a une place tout à fait intégrée dans le processus de formation de cette LP : 12h d'informatique sont proposées en option et les étudiants ont la possibilité de passer l'examen du C2i. Les étudiants sont invités à travailler sur leurs propres outils numériques (ordinateurs portables, tablettes ou smartphones) connectés au wifi de l'UCO (<i>Bring Your Own Device -BYOD-</i>). Ils sont également invités à utiliser <i>Google drive</i> pour échanger et collaborer à distance.</p>
<p>Evaluation des étudiants</p>	<p>L'évaluation des étudiants est organisée au sein de deux sessions d'examens (en janvier et en juin) et en fin de cycle de formation par deux soutenances orales (de projet tuteuré et de stage). Le dossier ne précise pas les types d'évaluation et le recours éventuel à des simulations professionnelles du type jeux de rôles.</p> <p>Le dossier ne précise pas plus les dates de début et de fin de formation.</p> <p>Pour être admis, l'étudiant doit obtenir une moyenne générale pondérée au moins égale à 10 sur 20 et une moyenne minimum de 10 sur 20 au couple projet et stage.</p>
<p>Suivi de l'acquisition des compétences</p>	<p>La mise en place d'outils de suivis s'inspirant des pratiques professionnelles semble aller dans le sens d'un bon suivi de l'acquisition des compétences professionnelles utiles au métier de chargé de clientèle de particuliers. Le recours à un livret d'alternance permet de mesurer la montée en compétences de chaque étudiant.</p> <p>Les diplômés sont capables de gérer un portefeuille de clientèle de particuliers en banque et en assurance. Ils disposent de compétences commerciales et d'analyse de la situation financière de leurs clients, ils possèdent des connaissances sur les produits et services du secteur ainsi que les connaissances juridiques, fiscales et économiques indispensables. La fiche RNCP identifie clairement les compétences attendues à l'issue de la formation.</p> <p>En fin de formation, les soutenances de projet et de stage réunissent enseignants et tuteurs professionnels. Elles offrent l'occasion d'évaluer les compétences acquises lors de la mise en œuvre pratique des connaissances théoriques.</p>
<p>Suivi des diplômés</p>	<p>Le suivi des diplômés est réalisé institutionnellement sous la forme d'enquête d'insertion formelle.</p> <p>Ce suivi se réalise également de manière informelle lors de rencontres fortuites d'anciens étudiants.</p> <p>Les diplômés sont insérés dans le secteur de la banque-assurance aux</p>



	<p>postes de commerciaux tels que ceux d'attaché clientèle, conseiller clientèle ou chargé de clientèle.</p> <p>L'annexe 3 présente l'enquête ministérielle détaillée réalisée auprès de la promotion 2010-2011, celle-ci liste les métiers exercés par les diplômés.</p> <p>D'anciens étudiants deviennent à leur tour tuteurs professionnels et/ou intervenants dans la formation ou encore membres de jury.</p>
<p>Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation</p>	<p>Un conseil de perfectionnement est organisé chaque année. Il réunit l'ensemble de l'équipe pédagogique.</p> <p>Les modifications pédagogiques émises par l'équipe pédagogique sont soumises au conseil de perfectionnement.</p> <p>En fin de formation, chaque étudiant dispose de 45 minutes pour évaluer la formation. L'évaluation se fait sur la base de quatre items (atteinte et pertinence des objectifs annoncés, organisation du module, intérêt général et professionnel des contenus, pédagogie menée).</p>

# Observations de l'établissement

Observations de l'UM

Identification de la formation

<b>Champ de formation</b>	DROIT ECONOMIE GESTION
<b>Type (Licence, LP, Master)</b>	LICENCE PROFESSIONNELLE
<b>Intitulé du diplôme</b>	LICENCE PROFESSIONNELLE ASSURANCE-BANQUE FINANCES. Mention Chargé de clientèle. Parcours ASSURANCES
<b>Responsable de la formation</b>	Magali BOUTEILLE

Synthèse de l'évaluation

Introduction de la synthèse de l'évaluation	
Observations	<p>Le comité HCERES pointe du doigt :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des incohérences quant au volume horaire de la formation entre le volume annoncé de 420 heures et le total des heures affichées dans le tableau ( 407). Cet écart est réel mais il est lié à l'intervention de professionnels extérieurs, venant présenter leur métier dans la semaine de rentrée. Ces interventions destinées à présenter la formation aux étudiants et à leur proposer une meilleure appréhension des métiers auxquels la formation prépare, ne font pas a proprement parlé partie des enseignements et ne sont pas évaluées.</li> <li>- une insuffisance des enseignements dispensés par des universitaires. Lors de la confection de la maquette, qui fait l'objet de l'évaluation, il est vrai que la priorité avait été donnée à la professionnalisation. Depuis l'année dernière, des enseignements effectués par des universitaires ont été ajoutés.</li> <li>- une absence de portefeuille de compétences. Un tel portefeuille vient d'être établi et sera annexé à la fiche descriptive du diplôme.</li> <li>- des interventions parfois très courtes. De telles interventions correspondent en pratique, aux présentations des métiers faites, dans le cadre de la semaine de rentrée par les professionnels ( experts, gestionnaires de sinistres, inspecteurs)</li> </ul>

Points forts	
Observations	Il est vrai que l'un des points forts de la formation est le partenariat privilégié avec les MMA. Toutefois, le responsable de la formation cherche depuis 2 ans à développer

	d'autres partenariats avec d'autres groupes d'assurances, notamment AXA et Groupama, de façon à faire de la licence une filière permettant une insertion dans n'importe quelle entreprise d'assurance.
--	--

<b>Points faibles</b>	
Observations	<p>- L'important fractionnement de la formation relevé correspond pour partie à des interventions ayant lieu dans la semaine de rentrée et destinée à la présentation des métiers de l'assurance. Ces interventions ne donnent pas lieu à évaluation des étudiants. Par ailleurs le volume de 1,5 heure de droit bancaire est une erreur : le cours de droit bancaire est de 15h.</p> <p>- le faible pourcentage d'heures d'enseignement de la part d'enseignants chercheurs est en cours d'évolution. Ainsi sur l'année 2015-2016, 20 heures de « grands principes de la responsabilité » ont été confiées à des enseignants chercheurs.</p> <p>- la faible participation des professionnels au conseil de perfectionnement est réelle et liée à l'activité chargée des professionnelles. Pour y remédier et pour maintenir un réel échange, un questionnaire de satisfaction donnant la possibilité de formuler des remarques et proposition quant au contenu et à l'organisation de la formation a été mis en place.</p>

<b>Recommandations</b>	
Observations	L'HCERES préconise un renforcement des effectifs de la promotion est accentuant les efforts de communication dans les salons étudiants, portes ouvertes. A cet égard, le responsable de la formation et des représentants des étudiants ont toujours été présents sur les salons et au moment des portes ouvertes. Par ailleurs, le nombre d'étudiants de la promotion reste conditionné aux nombres de contrats d'apprentissages financés par le CFA chaque année.

## Analyse

<b>Adéquation du cursus avec les objectifs de la formation</b>	
Observations	Le lieu principal de la formation est l'UFR droit de l'Université du Maine. Mais une sortie, dans le cadre du cours portant sur l'assistance, a lieu à Fidelia, sur un plateau d'assistance, pendant une journée.

<b>Environnement de la formation</b>	
Observations	

<b>Equipe pédagogique</b>	
Observations	Il est vrai que les enseignants universitaires assurent un faible pourcentage des enseignements tant l'accent, au moment de la création de la formation, avait été mis sur la professionnalisation. Ce déséquilibre est actuellement en cours de correction par l'encouragement des universitaires à participer à la formation.

	Le « morcellement » des interventions est essentiellement à mettre sur le compte de la présentation de leur métier par les professionnels du secteur de l'assurance, présentation ayant lieu dans la semaine de rentrée.
--	--

<b>Place de la recherche</b>	
Observations	

<b>Place de la professionnalisation</b>	
Observations	

<b>Place des projets et stages</b>	
Observations	

<b>Place de l'international</b>	
Observations	

<b>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</b>	
Observations	- le recrutement des étudiants de la licence se fait en deux temps : une sélection sur dossier, et des entretiens avec les entreprises partenaires.

<b>Modalités d'enseignement, place du numérique</b>	
Observations	- les enseignements sont dispensés à l'UFR droit de l'Université du Maine. Une sortie pédagogique est organisée chaque année sur un plateau d'assistance dans le cadre du cours sur l'assistance.

<b>Suivi de l'acquisition des compétences</b>	
Observations	

<b>Suivi des diplômés</b>	
Observations	- les informations sur le suivi des diplômés sont collectées chaque année à l'occasion de l'organisation de la remise des diplômes de la promotion sortante. Les étudiants diplômés reçoivent, en plus de leur invitation à la cérémonie, un questionnaire sur leur situation professionnelle, le poste occupé le cas échéant, le montant de leur rémunération...

<b>Conseil de perfectionnement Procédures d'autoévaluation</b>	
Observations	<p>Le conseil de perfectionnement est composé des intervenants professionnels et universitaires. Y est également conviée une personnalité extérieure, telle que la responsable de l'apprentissage des MMA.</p> <p>L'évaluation par les professionnels est organisée à partir d'un questionnaire mis en ligne.</p> <p>Par ailleurs, s'agissant de l'évaluation par les étudiants, elle est réalisée, en fin de formation à partir de l'interface Evamaine. Un créneau est réservé à cet effet dans l'emploi du temps des étudiants, ce qui assure un taux de participation optimal.</p>

## Observations générales

Rachid **EL GUERJOURA**  
Président de l'Université du Maine