

# HCERES

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

Formations

## Rapport d'évaluation

### Licence professionnelle Chargé de clientèle, métiers de l'assurance et de l'assistance

- Université du Maine

# 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 *Assurance, banque, finance, spécialité Chargé de clientèle, métiers de l'assurance et de l'assistance* s'obtient par la voie de l'apprentissage depuis la rentrée 2013. Les métiers auxquels les étudiants sont préparés sont : gestionnaires de sinistre ou courtiers en assurances.

La formation s'articule autour de six unités d'enseignement (UE) dédiées aux fondamentaux de l'assurance (UE1), à la communication et au marketing (UE2), au droit applicable aux spécialités de l'assurance (UE3), à la gestion des produits d'assurance (UE4), à la gestion des sinistres (UE5) et à la gestion des patrimoines (UE6). L'UE professionnalisante, constituée du projet tuteuré et de l'apprentissage, doit obligatoirement être validée (moyenne supérieure à 10 sur 20) pour permettre l'obtention du diplôme. Le projet tuteuré est mené sur une période allant du mois de septembre à celui d'avril et il donne lieu à une soutenance orale. Ce module rapporte 6 crédits de l'*European Credits Transfer System* (ECTS) sur 60.

Le rythme d'apprentissage est d'une semaine en entreprise et d'une semaine à l'université durant une année, de début septembre jusqu'à la fin du mois d'août de l'année suivante.

## Synthèse de l'évaluation

Cette licence professionnelle spécialisée dans l'assurance est l'une des rares sur ce domaine. La formation est bien ancrée régionalement avec des partenariats professionnels solides. La structuration de la formation apparaît cohérente avec les objectifs qu'elle poursuit et qui sont de former aux métiers de l'assurance. Le choix de dispenser la formation en apprentissage, depuis 2013, se fait au rythme d'une alternance hebdomadaire.

Le dossier présente quelques incohérences concernant le volume de formation (on annonce 420 heures, puis 422 heures et le calcul du total des heures affichées dans le tableau de l'équipe pédagogique est de 407h).

La formation ne comprend, en tout et pour tout, que seulement 30 heures de travaux dirigés (TD) en anglais, le reste de la formation (377 heures) est dispensé sous la forme de cours magistraux (CM).

La place de la recherche est limitée à l'intervention d'enseignants-chercheurs dans la formation. La priorité est accordée aux objectifs d'insertion professionnelle.

L'équipe pédagogique est très diversifiée et comprend de nombreux praticiens (28) qui interviennent dans leur domaine de compétences, ce qui constitue un gage d'expertise, mais elle paraît déséquilibrée : les enseignants universitaires sont quatre fois moins nombreux. Les 28 intervenants professionnels assurent 64,4 % du volume de formation hors projet tuteuré et stage. Le nombre conséquent de professionnels impliqués dans le processus de formation ne facilite pas le pilotage de la formation.

Les effectifs sont stables (de 15 étudiants plus ou moins 3 depuis 2010) avec une tendance à la hausse (18 inscrits en 2014). Le taux de réussite au diplôme est de 100 % chaque année, hors abandon (un en 2013-2014). Le taux d'insertion professionnelle est également de 100 %. Cependant, peu d'informations sont communiquées sur le type d'emploi et les salaires des étudiants à la sortie de la formation.

Cette licence professionnelle n'a pas vocation à être tournée vers l'international.

La formation prévoit un suivi personnalisé des apprentis en particulier pour la réalisation de leur projet tuteuré et la rédaction de leur mémoire. Chaque acteur de la formation reçoit un livret de l'apprenti. Aucune information n'est communiquée sur le dispositif de mise à niveau ou les passerelles et réorientations. Les enseignements se font en présentiel, uniquement sous forme de cours magistraux. L'usage du numérique est faiblement développé dans le cadre des

enseignements, en revanche, il intervient en appui pour le suivi des apprentis. Le suivi de l'acquisition des compétences se fait deux fois par an par l'intermédiaire d'une fiche de suivi de l'étudiant laquelle est remplie par le maître d'apprentissage. Il n'y a pas de portefeuille de compétences qui pourrait reprendre la liste qui figure dans l'annexe descriptive du diplôme.

Le conseil de perfectionnement se tient tous les ans au mois de juin, lorsque l'ensemble des enseignements a été dispensé. Un questionnaire de satisfaction est complété annuellement par les maîtres d'apprentissage ainsi qu'une évaluation réalisée par les étudiants. Les retours sont très positifs, même si l'évaluation des enseignements porte entre autres sur les interventions très courtes (volume d'1heure1/2), ce qui paraît peu pour intervenir.

#### Points forts :

- Le partenariat privilégié avec les assurances MMA, du groupe COVEA, qui accueillent 15 étudiants en apprentissage chaque année.
- De nombreuses interventions assurées par des praticiens dans leur domaine de compétences.
- Les taux satisfaisants de réussite au diplôme et d'insertion professionnelle immédiate à moins de six mois.

#### Points faibles :

- Le faible pourcentage d'heures d'enseignements de la part des enseignants-chercheurs (11 % du volume de formation, qui est très faible pour une licence universitaire).
- L'important fractionnement des interventions : 41 sessions de cours magistraux allant de 1,5 heures de CM consacrée au droit bancaire ou 1,5 heures dédiée à l'inspection des sinistres jusqu'à 25 heures de gestion des sinistres. Ce qui pose entre autre la question des évaluations lors d'intervention unique avec un volume horaire faible.
- La faible participation des professionnels au conseil de perfectionnement.

#### Recommandations et conclusion :

- Il conviendrait de faire dispenser plus d'enseignements par des académiques ou de limiter ceux donnés par les professionnels, bien conscients des problématiques d'organisation d'une licence professionnelle, afin de mieux gérer le planning.
- Il serait utile de renforcer les effectifs de la promotion en accentuant les efforts sur la communication (notamment dans les salons d'étudiants, portes ouvertes, etc.).
- Il serait pertinent d'envisager des projets tutorés individualisés d'autant que la promotion n'a pas un effectif très élevé.
- Il faudrait répliquer l'étude du devenir des diplômés sur les quatre promotions autres que 2013-14 pour avoir une information plus longitudinale.
- Certaines informations manquantes dans le dossier ne permettent pas de mener une évaluation approfondie de l'ensemble des items tels que celui des projets tuteurés (contenu), celui du recrutement (profils des candidats), celui des modalités d'enseignement (sur deux sites et rythme d'alternance sur toute l'année), celui du suivi des diplômés (modalité de collecte des données) ou encore la composition du conseil de perfectionnement. Il faudrait pour la prochaine évaluation bien mentionner ces informations manquantes.

## Analyse

Adéquation du cursus aux objectifs	<p>Le dossier indique la date de la mise en place de l'apprentissage, mais il ne précise pas la date de création de la formation.</p> <p>Excepté en première page, sur la fiche d'identification, le dossier ne précise pas le(s) lieu(x) de formation et l'organisation afférente à l'existence de ces deux sites. Or sur cette première fiche, deux lieux sont indiqués : Le Mans et Fidélia Nantes. On ignore comment la formation est dispensée et/ou partagée sur chacun des sites.</p>
Environnement de la formation	<p>La formation dispose d'un partenariat privilégié avec le groupe COVEA et plus particulièrement avec les Mutuelles du Mans Assurances (les MMA sont une enseigne du groupe) qui accueillent chaque année 15 apprentis.</p> <p>Plusieurs autres relations professionnelles ont été tissées avec les compagnies d'assurance Allianz, Axa et Groupama ou encore Fidélia, Ladas et la MGEN dans le cadre des enseignements, des jurys de soutenances et/ou du versement de la taxe d'apprentissage.</p> <p>L'institut recherche-formation-innovation (RFI) du risque et de l'assurance dans lequel s'inscrit la licence professionnelle est reconnu par la fédération française des sociétés d'assurance (FFSA).</p> <p>L'éventail professionnel de la formation est spécifique à l'assurance et à l'assistance, de fait la LP se distingue des autres licences inscrites en assurance, banque et finance et qui s'adressent en priorité au secteur bancaire.</p>
Equipe pédagogique	<p>Le tableau récapitulatif de l'équipe pédagogique indique que sept universitaires assurent 145 heures d'enseignements soit 35,6 % du volume horaire total et 28 praticiens dispensent 262 heures (64,4 %). Si on isole les enseignants-chercheurs, ceux-ci n'assurent que 11 % du volume horaire de la formation, ce qui est insuffisant pour une licence universitaire.</p> <p>Le même tableau récapitulatif fait apparaître que l'ensemble de la formation, excepté 30 heures d'anglais, est dispensé sous la forme de cours magistraux (CM) et on en dénombre 41 différents. Certains professionnels n'interviennent que pour 1 heure 1/2 de CM. Ce morcellement pose question.</p> <p>Le dossier souligne des difficultés de gestion de l'emploi du temps liées aux obligations et contraintes professionnelles des praticiens (cours souvent déplacés et concentrés sur les mêmes périodes) lesquelles les empêchent également de se rendre disponibles pour participer au conseil de perfectionnement au mois de juin.</p>
Effectifs et résultats	<p>Le taux de sélection explique la réussite des étudiants (18/120 dossiers) en 2014-2015.</p> <p>Les 16 diplômés de la promotion 2013-2014 ont tous trouvé un emploi dans les six mois (10 ont signé un CDI et 6 ont signé un CDD).</p> <p>Tous les emplois occupés par les derniers diplômés sont en lien avec la formation suivie.</p>

Place de la recherche	<p>Les enseignants-chercheurs apportent aux étudiants les connaissances issues de leurs travaux de recherche.</p> <p>Le laboratoire Thémis-Um possède un axe de recherche autour du droit de la responsabilité, du droit du risque et du droit des assurances.</p>
Place de la professionnalisation	<p>Le partenariat privilégié avec les MMA, du groupe COVEA, permet l'accueil de 15 étudiants en apprentissage chaque année.</p> <p>Le projet tuteuré est géré de sorte à pousser les étudiants à rencontrer des professionnels de différents secteurs.</p>
Place des projets et stages	<p>Comme toute LP, l'apprentissage fait l'objet d'une réflexion sous forme d'un mémoire. Cette approche est complétée par un projet tutoré mené sur plusieurs mois. Ces travaux sont sanctionnés au travers de la rédaction de documents écrits et de soutenances devant un jury, composé de</p>

	<p>professionnels et d'encadrants universitaires.</p> <p>Le lien entre encadrants professionnels et académiques se fait par le biais du LEA (livret électronique de l'apprenti).</p> <p>Il aurait été intéressant d'avoir des exemples de projets réalisés pour comprendre en quoi les étudiants sont poussés à rencontrer des professionnels de différents secteurs tel que cela est stipulé. Il est mentionné également le problème du nombre trop important d'étudiants par groupe de projets tutorés.</p> <p>La période d'apprentissage se fait en alternance hebdomadaire à compter du mois de septembre jusqu'à la fin du mois d'août de l'année suivante. Cela étant, le rythme d'alternance aurait mérité d'être détaillé : en juillet et août il est possible que l'immersion soit à temps plein.</p>
Place de l'international	<p>En dehors des 30 heures de travaux dirigés d'anglais sur les produits d'assurance, la place de l'international n'est pas développée. Il n'y a pas d'enseignements dispensés en langue anglaise. Il n'y a pas de préparation à une certification du type TOEIC.</p> <p>Le dossier précise qu'il n'y a pas de partenariat avec des établissements internationaux malgré l'existence d'universités partenaires avec l'Université du Maine (notamment Leeds en Angleterre).</p>
Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite	<p>La sélection à l'entrée de cette LP est élevée puisque 18 étudiants ont été recrutés sur 120 dossiers reçus, néanmoins il est omis de préciser la procédure de sélection (dossier et/ou entretiens de motivation).</p> <p>Le nombre d'étudiants inscrits est passé de 15 (en 2010) à 18 (en 2014).</p> <p>La visite d'entreprise est réalisée par le tuteur pour rencontrer le maître d'apprentissage, qui joue un rôle essentiel dans la formation de l'apprenti. Le maître d'apprentissage rend compte deux fois sur le comportement de l'apprenti.</p> <p>Le dossier omet de préciser le profil des étudiants qui candidatent et par extension celui de ceux qui sont sélectionnés.</p> <p>Le suivi des apprentis est assuré par un binôme constitué d'un enseignant, tuteur pédagogique, et d'un professionnel, maître d'apprentissage. Les maîtres d'apprentissage sont réunis trois fois par an autour de l'équipe pédagogique.</p>
Modalités d'enseignement et place du numérique	<p>Exceptées les 25 heures mentionnées, le dossier ne précise pas clairement la répartition de la charge de formation entre les deux sites mentionnés en première page (Le Mans et Fidélia Nantes).</p> <p>Il a été mis en place en 2014 une interface numérique nommée LE@. Il s'agit d'une plateforme qui permet d'accéder notamment au livret électronique d'apprentissage (mise à disposition de fiches d'évaluation et de fiches de visites et de suivi des apprentis), mais également à l'ensemble des outils pédagogiques (livret de l'apprenti, guide de rédaction du mémoire). Une interface numérique permet à l'étudiant de retrouver des documents concernant son encadrement.</p>
Evaluation des étudiants	<p>Le contrôle des connaissances prend la forme d'un contrôle continu ou d'un examen terminal, ou bien d'une combinaison des deux modes d'évaluation. En cas d'examen terminal, celui-ci a lieu lors d'une session d'examen organisée à la fin de chaque semestre. Une session de rattrapage est organisée le cas échéant.</p> <p>Les règles d'obtention de la LP sont celles d'une LP classique avec la double condition qui oblige à obtenir 10/20 à l'ensemble des UE y compris le projet et le stage, et en plus 10/20 au seul ensemble projet tuteuré et stage.</p> <p>Les projets tutorés sont soutenus devant au moins les quatre encadrants universitaires de la formation auxquels s'ajoutent les professionnels</p>
Suivi de l'acquisition des compétences	<p>Les 10 items évalués par le maître d'apprentissage portent sur les compétences et les comportements professionnels développés par l'apprenti.</p> <p>Il est mentionné que certains étudiants n'ont pas intégré un des fondements du fonctionnement universitaire qui est l'autonomie des étudiants.</p>

Suivi des diplômés	<p><i>A priori</i>, le responsable de la formation a pu contacter une promotion entière pour obtenir des informations sur le devenir des étudiants, qui s'avère être très bon à six mois. Les 16 diplômés de la promotion 2013-2014 sont tous en emploi et occupent des postes qui correspondent aux métiers auxquels la formation prépare.</p> <p>On regrette que ne soient pas données d'informations pour les autres promotions.</p> <p>Le dossier ne fournit aucune information sur les modalités de collecte des informations sur le devenir des diplômés.</p>
Conseil de perfectionnement et procédures d'autoévaluation	<p>Aucune information n'est communiquée concernant la composition du conseil de perfectionnement.</p> <p>Le questionnaire de satisfaction complété par les professionnels permet d'assurer l'adéquation entre leurs attentes et la gestion de la LP. Les critères sont précisés, mais pas les modalités d'organisation de l'enquête. Les modalités d'évaluation de la formation par les étudiants ne sont pas précisées. Le taux de satisfaction des étudiants est de 77 % avec une mention particulière à l'apprentissage et aux partenariats avec les professionnels.</p>

# Observations de l'établissement

Champ de formation	Droit-Economie-Gestion
Intitulé du diplôme	Licence Professionnelle Assurance Banque Finances Mention Chargé de clientèle. Parcours Assurances

## Observations de l'Université du Maine sur le rapport d'évaluation de l'HCERES

*En réponse aux points évoqués par le comité d'experts, l'équipe de formation souhaite apporter les précisions suivantes.*

### Synthèse de l'évaluation

Le comité HCERES met en évidence 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). Par ailleurs, il note une insuffisance des enseignements dispensés par des universitaires et des interventions parfois très courtes de même que l'absence de portefeuille de compétences.

Il souligne que le partenariat privilégié avec les MMA constitue un des points forts de la formation mais que la participation des professionnels au conseil de perfectionnement est faible.

Enfin, l'HCERES préconise un renforcement des effectifs de la promotion en accentuant les efforts de communication dans les salons étudiants, portes ouvertes.

### Analyse

Equipe pédagogique	
Observations	<p>Les enseignants universitaires assurent effectivement 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. Ainsi sur l'année 2015-2016, 20 heures de « grands principes de la responsabilité » ont été confiées à des enseignants chercheurs.</p> <p>Le « morcellement » des interventions est essentiellement à mettre sur le compte de la semaine de rentrée des étudiants où la présentation des professionnels du secteur de l'assurance (experts, gestionnaires de sinistres, inspecteurs) favorise une meilleure appréhension des métiers auxquels la formation prépare. Ces interventions ne font pas, proprement dit, partie des enseignements et ne sont pas évaluées.</p>
Environnement de la formation	
Observations	<p>Effectivement, le partenariat privilégié avec les MMA est un point fort de la formation. 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</p>

<b>Recrutement, passerelles et dispositifs d'aide à la réussite</b>	
Observations	<p>Le responsable de la formation et des représentants des étudiants sont toujours présents sur les salons et au moment des portes ouvertes.</p> <p>Il convient de souligner que le nombre d'étudiants de la promotion reste conditionné au nombre de contrats d'apprentissage financés par le CFA chaque année.</p> <p>Le recrutement des étudiants de la licence se fait en deux temps. Elle débute par une sélection sur dossier et se poursuit avec les entretiens avec la participation des entreprises partenaires.</p>
<b>Modalités d'enseignement, place du numérique</b>	
Observations	<p>Les enseignements sont dispensés à l'UFR droit de l'Université du Maine. Une sortie pédagogique d'une journée est organisée chaque année sur un plateau d'assistance (Fidelia) dans le cadre du cours sur l'assistance.</p> <p>Par ailleurs, une erreur s'est glissée en ce qui concerne le volume du cours de droit bancaire qui est de 15h et non de 1,5 heure.</p>
<b>Suivi des diplômés</b>	
Observations	<p>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...</p>
<b>Conseil de perfectionnement Procédures d'autoévaluation</b>	
Observations	<p>Le conseil de perfectionnement est composé des intervenants universitaires et professionnels dont une personnalité extérieure, telle que la responsable de l'apprentissage des MMA.</p> <p>Pour remédier à la faible disponibilité des professionnels et pour maintenir un réel échange, un questionnaire de satisfaction a été mis en ligne. Il leur donne la possibilité de formuler des remarques et propositions quant au contenu et à l'organisation de la formation.</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**

Un portefeuille de compétences vient d'être établi et sera annexé à la fiche descriptive du diplôme.

Anne Désert

Vice Présidente Formation et Vie Universitaire  
Université du Maine