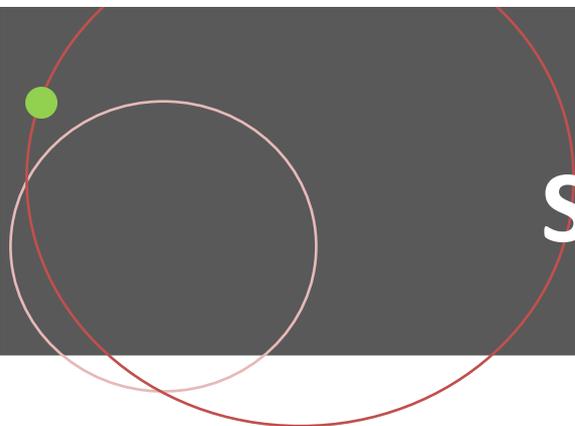


Livret d'intégration

Licence professionnelle
Métiers de l'e-assurance et des services associés



Sommaire



Les unités d'enseignement

p. 5



Modalités de contrôle des connaissances

p. 12



Règlement de l'examen

p. 15



Les dates à retenir

p. 16



Le pacte de formation

p. 17



Informations utiles

p. 24

Fondamentaux de l'assurance

(pour les parcours hors assurance)

Compétences

- Maîtriser les mécanismes de l'opération d'assurance et des contrats d'assurance les plus commercialisés

Savoirs

- L'environnement économique et juridique
- Les produits standards : Assurance automobile, habitation, santé et prévoyance
- L'assurance vie

UE-1

L'environnement économique et juridique de l'assurance et de l'e-assurance

Compétences

- Maîtriser les concepts fondamentaux du risque
- Situer son action dans un marché concurrentiel
- Mettre en œuvre les stratégies des acteurs de l'assurance en prenant en compte un environnement économique juridique spécifique (e-assurance)

Savoirs

- L'économie du risque
- Le marché de l'assurance et e-assurance
- L'économie numérique
- Les aspects juridiques du e-commerce
- L'environnement social, juridique, fiscal et financier de l'assurance
- Les grands enjeux du secteur de l'assurance – Innovation en assurance

UE-2

L'offre d'assurance pour les particuliers et les professionnels

Compétences

- **Maîtriser le fonctionnement des contrats les plus commercialisés**
- **Répondre aux besoins des clients par l'analyse du risque ou du profil client**
- **Construire une solution client**
- **Prendre en charge et transformer les flux issus du multi-accès par l'analyse des besoins des clients et par le conseil**
- **Gérer les sinistres y compris dans un environnement numérique et digital**
- **Déterminer les prestations tout en y associant les services adaptés**

Savoirs

- **De la souscription à l'indemnisation :**
 - Protection du patrimoine : produits, éléments juridiques et prestations en nature
- **De la souscription à la prestation :**
 - Protection de la personne : produits, Eléments juridiques et SAP
 - Solutions d'épargne-retraite
- **Assistance et services associés**

UE-3

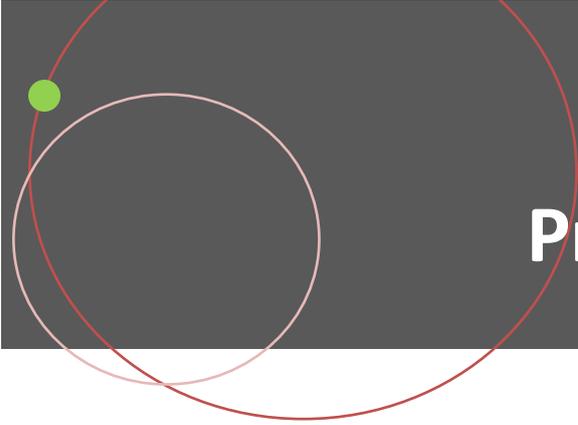
Le multi-accès au service du client

Compétences

- **Elaborer une étude stratégique concurrentielle**
- **Maîtriser et mener à bien l'entretien client/prospect** (*prospection, négociation, conseil, réclamation, sinistre...*)
- **Fidéliser la clientèle**
- **Effectuer les rebonds et favoriser les recommandations**
- **Optimiser la relation client cross canal**
- **Participer à l'amélioration des sites web de l'entreprise**
- **Contribuer à la valorisation de l'image de l'entreprise sur les communautés virtuelles**

Savoirs

- **Stratégie des acteurs de l'e-assurance**
- **Le consommateur à l'ère du numérique : quel marketing ?**
- **Outils informatiques et traitement de l'information**
- **Communication et relation client (dont anglais et techniques de communication professionnelle écrite et orale)**



UE-5

Projet tuteuré

Compétences

- **Conduire collectivement un projet professionnel pour une entreprise cliente**
- **Adapter une démarche de gestion de projet**

Dates à retenir*

Intégration

Jeudi 24 septembre 2015

Partiels (U1- U2 –U3)

- **Partiels 1er semestre** (2 épreuves de 3 heures)
 - Date : 28 janvier 2016
 - Résultats : semaine du 29 février
- **Partiels 2nd semestre** (2 épreuves de 3 heures)
 - Date : 10 juin 2016
 - Résultats (jury final) : semaine du 4 juillet 2016

Rapport écrit du projet tuteuré (U5)

- **Remise au plus tard le 13 mai 2016** du
 - Partie collective
 - Partie individuelle (réflexion sur l'entreprise)
- **Soutenance :**
 - 3 juin 2016

*Des modifications de dates peuvent intervenir en cours d'année.

Les unités d'enseignement

Unité	Module pédagogique	Intitulé des EC
UE 1	L'environnement économique et juridique de l'assurance et de l'e-assurance	• Economie du risque
		• Marché de l'assurance et e-assurance
		• Economie numérique
		• Aspects juridiques du e-commerce
		• Environnement social, juridique, fiscal et financier du client
		• Grands enjeux du secteur de l'assurance Innovation en assurance
UE 2	L'offre d'assurance pour les particuliers et les professionnels	• Protection du patrimoine : produits, éléments juridiques et prestations en nature
		• Protection de la personne : produits, éléments juridiques et SAP
		• Solutions d'épargne-retraite
		• Assistance et services associés
UE 3	Le multi-accès au service du client	• Stratégie des acteurs de l'e-assurance
		• Le consommateur à l'ère du numérique : quel marketing ?
		• Outils informatiques et traitement de l'information
		• Communication à distance et relation client
		• Anglais
UE 5	Projet tuteuré	• Projet tuteuré

Modalités de contrôle des connaissances

Contrôle continu toutes matières

Examen 1^{er} semestre

Connaissances générales : 3 heures
Connaissances techniques : 3 heures

Examen 2^e semestre

Connaissances générales : 3 heures
Connaissances techniques : 3 heures
Projet tuteuré : Soutenance

Rapport écrit (projet tuteuré)

Partie collective
Partie individuelle



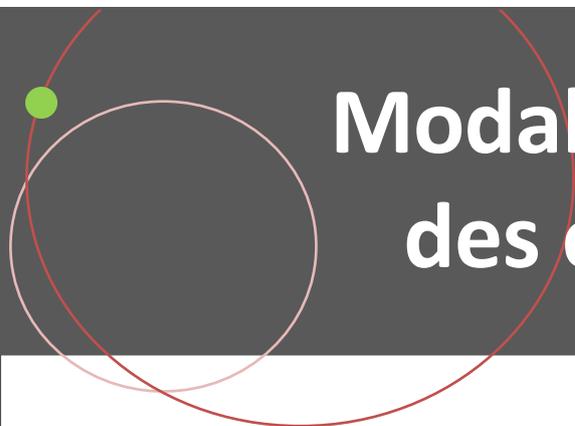
Modalités de contrôle des connaissances

Une session d'examens vient ponctuer la fin de chacun des deux semestres,

Chaque session est composée de deux épreuves de trois heures.

La première épreuve, dite de *connaissances générales*, peut se présenter sous la forme d'une série de questions (de cours ou de réflexion) et/ou sous la forme d'une petite dissertation. Elle porte principalement sur des connaissances acquises dans le cadre des UE 1 et UE 3 mais réclame également du candidat qu'il sache mobiliser les connaissances personnelles propres au domaine de l'assurance et de l'e-assurance qu'il a pu acquérir par ailleurs.

La seconde épreuve, dite de *connaissances techniques*, se présente sous la forme d'une mise en situation, permettant au candidat de mettre en œuvre ses savoirs et compétences en matière de techniques d'assurance. Elle porte donc principalement sur les connaissances acquises dans le cadre de l'UE 2.



Modalités de contrôle des connaissances

Epreuves du semestre 1

Les matières entrant dans le périmètre de l'épreuve de connaissances générales du premier semestre sont :

- Economie du risque
- Marché de l'assurance et de l'e-assurance
- Stratégie des acteurs de l'e-assurance
- Connaissance du client

Les matières entrant dans le périmètre de l'épreuve de connaissances techniques du premier semestre sont :

- Environnement social, juridique, fiscal et financier du client
- Assurance santé et dommages corporels
- Assurance vie
- Assurance prévoyance et SAP
- Produits d'épargne
- Solutions d'assurances individuelles épargne et retraite

Epreuves du semestre 2

Les matières entrant dans le périmètre de l'épreuve de connaissances générales du second semestre sont :

- Economie numérique
- Aspects juridiques du e-commerce
- Environnement social, juridique, fiscal et financier du client
- Grands enjeux du secteur de l'assurance – Innovation en assurance
- Le consommateur à l'heure du numérique
- Assistance et services associés

Les matières entrant dans le périmètre de l'épreuve de connaissances techniques du second semestre sont :

- Assurance automobile
- Assurance MRH
- Assurances de loisirs
- Assurance MRP



Règlement de l'examen

(Diplôme national de licence, homologué de niveau II dans la nomenclature interministérielle des niveaux de formation établie en application de l'article 8 de la loi n° 71-577 du 16 juillet 1971 et soumis aux arrêtés du 17 novembre 1999 relatif à la licence professionnelle, du 23 avril 2002 relatif aux études universitaires conduisant au grade de licence et du 1er août 2011 relatif à la licence).

La licence est décernée aux étudiants qui ont cumulativement respecté les conditions suivantes :

- 1) Obtention d'une moyenne générale égale ou supérieure à 10/20 ;**
- 2) Obtention d'une moyenne égale ou supérieure à 10/20 pour le module pédagogique « Projet tuteuré » (U5) ;**
- 3) Avoir été présent à toutes les épreuves d'examen.**

Lorsque la licence professionnelle d'assurance n'a pas été obtenue, les unités d'enseignement dans lesquelles la moyenne de 10/20 a été obtenue sont capitalisables. Les unités d'enseignement pour lesquelles une moyenne de 10/20 a été obtenue peuvent faire l'objet d'une attestation.

Vivre ensemble au CFA de l'Assurance

La vocation de l'Institut de Formation de la Profession de l'Assurance est d'être « l'école de référence dans le domaine de l'assurance ». L'institut de Formation de la Profession de l'Assurance (Ifpass), est l'organisme gestionnaire du CFA de l'Assurance.

Le dispositif professionnel de formation ainsi constitué a pour mission de :

- attirer vers la Profession les meilleurs profils et constituer un vivier de recrutement
- développer les compétences des salariés en vue de leur promotion professionnelle
- constituer une base des savoirs professionnels et les diffuser
- participer au rayonnement de la profession de l'assurance en France et à l'International
- contribuer à l'éthique professionnelle

Le dispositif professionnel de formation pratique la responsabilité, le respect, la civilité et l'excellence dans un climat d'apprentissage et d'enseignement sûr.

Ce pacte vise à réunir les meilleures conditions de réussite professionnelle et d'épanouissement personnel des élèves. Il doit permettre à tous les acteurs de la communauté éducative de s'investir selon leurs missions pour garantir la qualité de l'enseignement dispensé. Le pacte de formation concerne donc toute la communauté éducative : apprentis, salariés en formation, étudiants, personnel enseignant ou non enseignant, autres intervenants, tuteurs qu'ils se trouvent dans les locaux de l'Ecole ou participent à une activité organisée par celle-ci.

L'exercice de ses droits est, pour chacun, indissociable du respect de ses obligations. Ces droits s'exercent dans le respect d'autrui, à la fois dans sa personnalité et ses convictions.

Chaque élève, au moment de son inscription, adhère donc à un « pacte de formation » ; ce pacte, conclu entre l'élève, l'entreprise et l'école, comporte trois axes.

- **S'investir dans la formation**
- **Se comporter en professionnel**
- **Respecter l'environnement**



Le pacte de formation

1. S'investir dans la formation

Organisation des formations

Les cours sont organisés à l'intention des élèves qui souhaitent intégrer le secteur de l'assurance ou évoluer dans leur carrière.

Les formations proposées par l'Ecole respectent des référentiels de formation qu'il s'agisse de diplômes d'Etat, de Titres inscrits au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou de Certificats d'établissement.

La formation est financée par l'entreprise dont l'élève est salarié ou, indirectement et partiellement, par la Profession de l'assurance.

La présence régulière aux cours est donc un droit et une obligation. Elle doit être active et implique une participation constructive aux activités d'enseignement. Acteur de sa formation, l'élève contribue, au sein de son groupe, à créer une ambiance propice au travail et à la réflexion.

Devoir d'assiduité

Les élèves sont tenus de participer aux activités d'enseignement. Toute absence doit être justifiée par écrit (convocations, arrêt de maladie) auprès de l'entreprise et de l'Ecole.

Un relevé d'assiduité est adressé mensuellement à l'entreprise. Il appartient à l'élève qui a été absent de s'organiser pour rattraper les cours qui n'auraient pas été suivis.

Mesurer ses progrès

L'élève a l'opportunité de mesurer et suivre sa progression par le biais des contrôles des connaissances et des devoirs. Dès lors, la réalisation des travaux proposés et la participation aux contrôles sont indispensables. Une appréciation de ses résultats lui est remise, deux fois par an, lors des bilans pédagogiques. Afin de mieux vivre et comprendre leur formation, les élèves peuvent solliciter une rencontre avec l'équipe pédagogique.

Droit de représentation

Les élèves élisent, dans chaque groupe, un délégué titulaire et un suppléant. Dans le but de contribuer à l'information des élèves, les délégués ont un droit d'expression collective.

Les délégués sont donc les représentants officiels et les porte-parole des groupes d'élèves. Ils sont les interlocuteurs privilégiés des responsables de la scolarité qu'ils rencontrent régulièrement pour exprimer l'opinion de leur groupe ou de leur promotion sur la formation. Ils participent aux bilans pédagogiques.

Le pacte de formation

Droit de communication et de réunion

Les élèves, individuellement et collectivement, disposent de la liberté d'information et d'expression. Ils utilisent pour ce faire les canaux suivants :

- les délégués aux différentes instances de l'établissement
- les publications, soumises aux dispositions de la loi sur la presse du 29 juillet 1881.

Des panneaux d'affichage sont mis à disposition. Tout propos diffamatoire ou injurieux engage la responsabilité de son auteur et l'expose à des sanctions ou à des poursuites judiciaires. Tout texte de nature politique ou confessionnel est prohibé.

L'élève a l'opportunité de participer à des manifestations telles que des salons d'étudiants, activités sportives et culturelles faites au nom de l'Ecole.

Le droit de réunion a pour but de faciliter l'information des élèves ; il s'exerce en dehors des heures de cours prévues à l'emploi du temps. Tout élève – et plus spécialement les élèves délégués – a la possibilité d'organiser des réunions, sur toute question, pourvu que les points de vue puissent être exposés et discutés librement, et que les thèmes choisis soient conformes aux principes de l'Ecole. Toute réunion doit faire l'objet d'une demande préalable tenant compte des délais de mise en œuvre auprès du responsable de la scolarité.

Droit d'association

Les associations visent à proposer des activités culturelles et sportives améliorant ainsi la qualité de vie à l'Ecole.

Les élèves ont le droit de créer des associations déclarées Loi 1901 domiciliées à l'Ecole. La Direction s'assure que l'association respecte les valeurs et principes qui régissent la vie de l'établissement. Chaque année, chaque association présente au responsable de la scolarité son bilan d'activités.

Services aux élèves

Pour favoriser la réussite de l'élève et assurer les meilleures conditions de travail, des services sont proposés aux élèves.

A Paris, un centre de ressources regroupe la bibliothèque et le centre de documentation. Ils mettent à disposition de tous les élèves des livres, revues, journaux et DVD dans un espace qui permet de travailler sur ces documents. Le centre de ressources peut répondre à des demandes à distance.

Les salles informatiques sont équipées d'un accès à Internet.

Des espaces pour les temps de pauses sont prévus.

Un livret d'accueil qui présente ces différents services est distribué aux élèves au début de la formation.

Le pacte de formation

2. Se comporter en professionnel

Le comportement individuel contribue aux chances de réussite et d'épanouissement de tous ; il participe à la bonne image de l'École et à la notoriété de ses formations.

Ponctualité

La ponctualité est nécessaire au bon déroulement des cours. Elle est aussi un signe de respect envers le reste du groupe.

Les cours se déroulent selon l'emploi du temps communiqué en début de formation. En cas d'arrivée tardive d'un élève, le professeur peut refuser l'accès à son cours. Dans ce cas, l'élève noté absent devra régulariser sa situation auprès du responsable de la scolarité.

Tenue

L'École étant un lieu professionnel, chacun adopte une tenue et une attitude adaptée à la situation de travail et qui ne trouble pas la tranquillité de l'École.

Chacun doit faire preuve de maîtrise de soi, de motivation, d'esprit d'équipe et de discrétion professionnelle.

A l'École comme en entreprise, les élèves adoptent un comportement professionnel qui intègre respect d'autrui, loyauté, politesse et courtoisie, proscrivant ainsi tout geste agressif, toute vulgarité de comportement et toute grossièreté de langage.

Par conséquent, sont interdits pendant les cours : les bavardages, toute activité sans lien direct avec le cours, le port d'écouteurs, la consommation de nourriture et de boissons (l'eau exceptée). Cette liste n'est pas exhaustive.

L'utilisation des téléphones mobiles est proscrite dans toutes ses fonctionnalités pendant les cours. Le droit à l'image dont dispose chacun interdit toute prise de photo ou enregistrement à l'insu des personnes.

La circulation pendant les pauses doit se faire dans le calme et le respect des lieux de travail.

Au cours de toute activité organisée à l'extérieur de l'École (voyage d'étude, visite en entreprise, salon professionnel etc.), un comportement professionnel et courtois envers l'entreprise ou pays d'accueil est attendu de la part des élèves et des accompagnateurs, qui représentent l'École.

Fraude, plagiat

Tout tentative de fraude sera sanctionnée, qu'il s'agisse des évaluations et des contrôles en cours ou des déclarations de présence à l'École.

Le plagiat consiste à s'appropriier les mots ou les idées de quelqu'un d'autre et de les présenter comme siens. Cette usurpation est donc passible de sanctions.

Par conséquent, il est très important d'indiquer clairement la provenance de toute information prise dans des sources externes, qu'il s'agisse de sources imprimées ou de pages Web.

Les supports de cours réalisés par l'École ne doivent pas être utilisés à d'autres fins ni pour d'autres institutions sans autorisation préalable de l'École.



Le pacte de formation

3. Respecter l'environnement

Sécurité

Chacun prend connaissance des consignes d'incendie affichées et de la conduite à tenir dans ce cas ; tous participent aux exercices d'évacuation organisés régulièrement. Par mesure de sécurité, l'accès aux terrasses et à l'imprimerie est interdit.

Propreté des locaux

Les salles de cours et tous les lieux fréquentés par l'ensemble des personnes de l'Ecole doivent être maintenus en parfait état de propreté. L'interdiction de fumer doit être respectée.

Respect du voisinage

Par égard pour le voisinage, pour les visiteurs et les personnes qui fréquentent l'Ecole, les abords immédiats de l'Ecole seront respectés et l'accès à l'Ecole laissé libre.

L'environnement sonore

Les enseignements en cours, les sessions d'examen, le travail des salariés de l'Ecole nécessitent calme et concentration. Le comportement de chacun contribue donc à la tranquillité de tous.

Le pacte de formation

Et pour ne pas ignorer la loi ...

« Toute personne a droit à ce que règne un tel ordre que les droits et libertés de chacun puissent prendre plein effet. L'individu a des droits envers la communauté, dans laquelle seule le libre et plein développement de sa personnalité est possible » (déclaration des droits de l'Homme – O.N.U. 10 décembre 1948)

Droit de publication

Aucune publication ne saurait être anonyme et doit se faire dans le cadre de la loi sur la presse du 29 juillet 1881. (Désignation d'un directeur de la publication, qui doit être majeur, déclaration auprès du Procureur de la République concernant notamment le titre du journal et son mode publication et dépôt officiel de deux exemplaires à chaque publication.)

Droit d'association

Le fonctionnement, à l'intérieur de l'Ecole, d'associations déclarées (conformément à la loi du 1^{er} juillet 1901) composées d'élèves et, le cas échéant, d'autres membres de la communauté éducative de l'établissement, est soumis à l'autorisation du Directeur de l'Ecole après dépôt d'une copie des statuts de l'association.

Les associations sportives fonctionnant au sein d'école demeurent régies par la loi du 16 juillet 1984 et le décret du 14 mars 1986.

Principe de neutralité et de tolérance

« Aux termes de la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen (26 août 1789) : « Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, même religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi ». Sur ce dernier point, le droit actuel est rappelé par la délibération du Conseil d'Etat du 27 novembre 1989 et de la circulaire ministérielle du 29 septembre 1994.

Conformément aux dispositions de l'article L.141-5-1 du code de l'éducation, le port de signes ou tenues par lesquels les élèves ou les étudiants manifestent ostensiblement une appartenance religieuse est interdit.

Le bizutage – tel qu'il est défini dans la loi du 17 juin 1998 et dans l'article 225 – 16 – 1 du Code Pénal – est strictement interdit

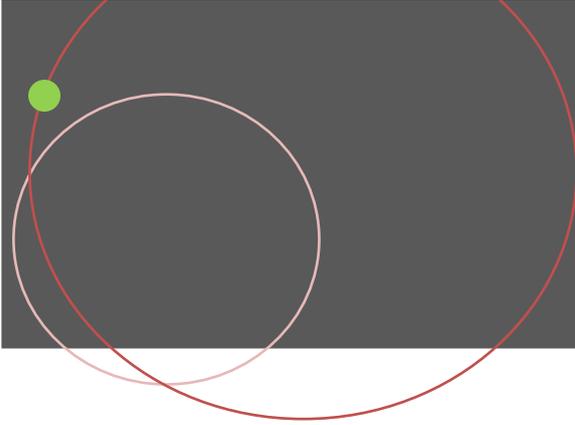
Assiduité

L'obligation d'assiduité est mentionnée à l'article 10 de la loi du 10 juillet 1989

Interdiction de fumer

La loi du 10 janvier de 1991 (loi Evin) modifie la loi de 1976 (loi Weil) et a été précisée par des décrets de 1992.

Interdiction de fumer pour les personnels et les élèves dans les établissements d'enseignement et de formation par la circulaire N°2006-196 du 29-11-2006 JO du 5-12-2006.



Annexe

Mesures disciplinaires

Tout comportement fautif peut donner lieu à une information de l'employeur ou de la famille. Si le comportement fautif constitue un délit, l'Ecole se réserve le droit d'engager toute poursuite devant les tribunaux compétents.

En cas de manquement aux règles de la vie collective, les sanctions suivantes s'appliqueront :

- Exclusion ponctuelle d'un cours à l'initiative d'un professeur ou d'une personne du centre de ressources ; dans ce cas, l'élève doit se présenter au service de la scolarité qui consigne les faits.
- Convocation par le responsable de la scolarité (qui peut entraîner ou non un avertissement)
- Invalidation de l'obtention d'une unité d'enseignement ou la non-présentation à l'examen (en cas d'absences ou de retards abusifs)
- Avertissement
- Présentation devant le conseil de discipline qui peut prononcer :
 - un avertissement
 - une exclusion temporaire
 - une exclusion définitive

Composition du Conseil de discipline

- La Directrice du CFA de l'Assurance
- La Responsable pédagogique
- Le Directeur adjoint de l'Ingénierie pédagogique
- La Responsable du Pôle Alternance
- Un représentant des enseignants
- Le tuteur de l'élève ou son représentant
- Un membre de l'Entreprise d'accueil
- Un représentant des élèves

Informations utiles

Université Paris Ouest – Nanterre La Défense

Responsable de formation : M. Aurélien Saïdi
aurelien.saidi@u-paris10.fr

Assistante de formation UPON : Mme Gauvin
davina.gauvin@u-paris10.fr

☎ : 01.40.97.77.97

Institut de Formation de la Profession de l'Assurance

Responsable de formation : Mme Clotilde Planchon
coordpedagogique@ifpass.fr

Responsable de l'alternance : Mme Laurence Stalin
lstalin@ifpass.fr

Assistante de formation : Mme Alexandra Berred
aberred@ifpass.fr

☎ : 01.47.76.58.50

Centre de ressources IFPASS : Mme Ilczyszyn
jilczyszyn@ifpass.fr

