

Commission de la Formation et de la Vie Universitaire

- Séance du 3 mars 2022 -

Délibération n°3.3.03/03/2022 relative à l'ouverture du Diplôme d'université de « Conseil en financement et assurance »

*Vu le code de l'éducation et notamment ses articles L 613-1, L712-1 et L712-6-1,
Vu les statuts de l'université Savoie Mont Blanc, adoptés par le conseil d'administration en sa séance du
7 juillet 2015, modifiés, et notamment son article 22,*

Article unique : Ouverture du Diplôme d'université de « Conseil en financement et assurance »

Document fourni en annexe.

Résultat du vote :

Membres en exercice : 31

Quorum : 16

Membres présents : 18

Membres représentés : 2

Nombre de votants : 20

Nombre de suffrages exprimés : 15

Contre : 0

Abstention : 5

Pour : 15

La Commission de la Formation et de la Vie Universitaire de l'Université Savoie Mont Blanc, après en avoir délibéré, approuve à la majorité des membres présents et représentés, l'ouverture du Diplôme d'université de « Conseil en financement et assurance », telle que présentée en séance et décrite en annexe.

Chambéry, le 21 mars 2022

Le Président de l'Université Savoie Mont Blanc

Philippe Galez

La présente délibération prend effet à compter de sa publication et de sa transmission au recteur.

Classée au registre des délibérations de la commission de la formation et de la vie universitaire (CFVU), consultable à la direction des études et de la vie étudiante (DEVE)

Publiée le : 05 AVR. 2022

Transmise au recteur le : 05 AVR. 2022

Modalités de recours contre la présente délibération : En application des articles R.421-1 et suivants du code de justice administrative, la présente délibération pourra faire l'objet, dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa transmission au recteur, d'un recours gracieux auprès du président de l'université Savoie Mont Blanc et/ou d'un recours pour excès de pouvoir devant le tribunal administratif de Grenoble.



NOTE D'OPPORTUNITE

Diplôme d'Université

CONSEIL EN FINANCEMENT ET ASSURANCE



**Commission pédagogique du
CFVU du CAC du 3 mars 2022**

INTITULE DE LA FORMATION : DU conseil en financement et assurance

RESPONSABILITE PEDAGOGIQUE ENSEIGNANT USMB :

Nom Prénom : GATUMEL Mathieu

Co-responsables : oui non

Nom Prénom : ROIZOT Aude et BALAND Pierre Coordinateurs pédagogiques

COMPOSANTE CONCERNEE

IUT D'ANNECY IAE SCEM LLSH
 IUT DE CHAMBERY POLYTECH FD IUFP

SCOLARITE GEREE PAR :

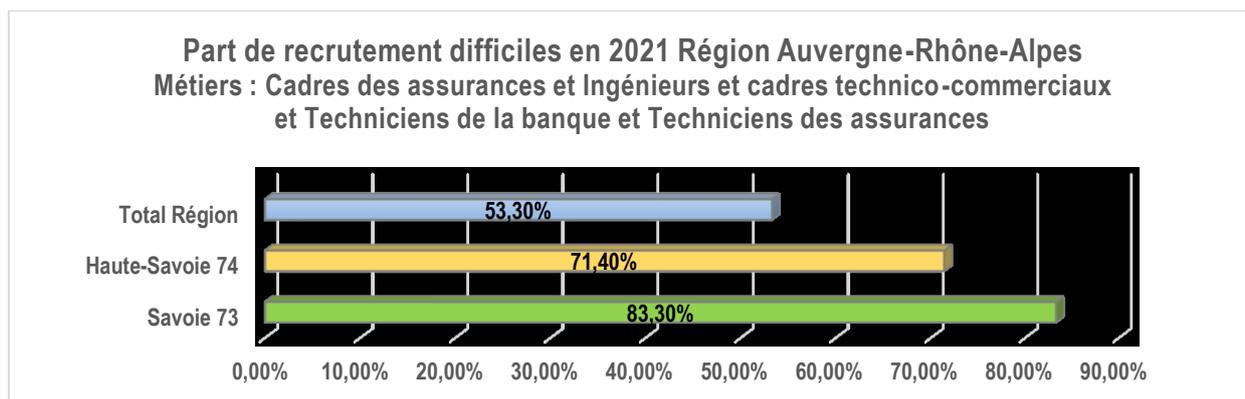
COMPOSANTE(S) CONCERNEE(S) IUFP

CONTEXTE DE LA FORMATION :

UNE REPONSE A UN FORT BESOIN EN CONSEILLERS TECHNICO-COMMERCIAUX

Le dynamisme économique et démographique de la Région Auvergne Rhône Alpes se traduit pour les acteurs économiques locaux par des difficultés de recrutement dans un certain nombre de métiers dits en tension. Pôle Emploi en lien avec la Direction Régionale de l'Economie de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS), conduit chaque année une enquête sur les Besoins de main d'œuvre dite BMO¹.

En 2021, la part des recrutements jugés difficiles dans les métiers liés aux activités de financement, assurances et banque dépasse les 83% en Savoie, les 71% pour la Haute Savoie. Largement plus qu'au niveau régional. Cette difficulté est d'autant plus marquée pour les conseillers et/ou technico-commerciaux dans ces domaines.



Au niveau national, le secteur de la banque-assurance connaît de profondes mutations, avec un environnement numérique en pleine expansion, des comportements et des approches de la clientèle renouvelés, doublé d'évolutions démographiques impliquant de nombreux recrutements dans les 10 à 15 prochaines années.

¹ <https://statistiques.pole-emploi.org/bmo2021>

L'Observatoire des métiers de l'assurance a notamment cartographié l'ensemble des métiers par domaines et recensé les évolutions du secteur². Dans le domaine dit de la « Relation client et opérations d'assurance », sont regroupés les métiers en charge de la gestion, de l'actualisation et du suivi des contrats d'assurance souscrits. D'après l'observatoire, la « *disponibilité et la proximité font évoluer ces métiers vers un rôle plus large de conseil et d'accompagnement sur la couverture d'assurances. Cela se traduit par une implication croissante dans la proposition et la souscription de nouvelles garanties (...) Au terme de ces évolutions, il deviendra plus difficile de distinguer dans ce domaine les opérations d'assurance de la vente sédentaire* ».

Dépassant le seul secteur de la banque et assurance, des compétences professionnelles pointues, actualisées et les qualités relationnelles des salariés sont nécessaires aux activités de négoce avec des grands comptes ou à destination des particuliers. Les métiers du négoce et de la vente (tant en B2B qu'en B2C) sont de plus en plus couplés à des solutions de financement (crédit, location longue durée, leasing) et/ou d'assurance. Les difficultés de recrutement sont également renforcées par l'évolution des métiers, des attendus et des conditions d'exercice. Ainsi, d'après Pôle emploi, « *Toute personne qui travaille dans la Force de vente doit avoir une double compétence à la fois technique (culture du produit ou service) et commerciale, avec une parfaite maîtrise des ressorts de la vente. C'est pourquoi le profil de conseiller technico-commercial est particulièrement recherché par les recruteurs. En plus d'être un bon vendeur, ce dernier est en mesure d'analyser les indicateurs d'activité, de prendre des initiatives par rapport aux écarts sur objectifs et de définir des actions pour développer sa branche. Il a également les compétences pour gérer une équipe de commerciaux.*³ »

UNE EVOLUTION DU MODELE D'AFFAIRES DANS L'AUTOMOBILE QUI RENFORCE LE BESOIN DE CONSEILLERS TECHNICO-COMMERCIAUX

Au niveau de la branche des services de l'automobile et de la mobilité, l'Observatoire des métiers⁴ identifie également dans son étude prospective des besoins en formation et en recrutement importants pour répondre aux évolutions démographiques (départs en retraite et mobilité intersectorielle) et aux mutations de l'emploi. Il est estimé qu'entre « *800 et 1600 jeunes commerciaux et vendeurs automobiles devraient être formés et recrutés chaque année pour répondre aux besoins de la profession entre 2020 et 2030. Par comparaison, aujourd'hui environ 1 000 jeunes sont issus du titre à finalité professionnelle vendeur automobile et le reste intègre le secteur avec directement de BTS. Il faut rappeler le niveau élevé de mobilité intersectorielle sur ces métiers qui complètent les besoins externes du commerce automobile*⁵. ».

En pleine mutation, la distribution automobile doit aujourd'hui répondre à une demande de ses clients (professionnels ou particuliers) de plus en plus orientée vers des solutions globales de mobilité, incluant le véhicule mais aussi son financement son assurance... Les entreprises de ce secteur ne recherchent plus seulement des vendeurs automobiles mais aussi et surtout des conseillers technico commerciaux en financement et assurance.

Pour pallier la pénurie de candidats qualifiés, elles mettent alors en œuvre des stratégies de recrutement plus ouvertes pour recruter des profils voisins et investir dans des actions de formation professionnelles complémentaires afin de faire monter en compétences les salariés ainsi recrutés. Elles tendent également à proposer aux collaborateurs en poste des perspectives d'évolution. Ces actions coordonnées permettent de jouer sur leur attractivité en valorisant leur « marque employeur » et de fidéliser leur personnel.

C'est dans ce contexte que l'IUT de Chambéry et le Service de Formation Continue ont été sollicités par le groupe Jean Lain, entité dotée de plus de 1 300 collaborateurs, qui est confrontée à ces difficultés de recrutement pour des profils de conseillers technico-commerciaux dotés de solides compétences à la fois en matière de techniques de financement et de négociation commerciale. **Cf.**

Annexe 2 Lettre d'intention

PUBLIC Typologie des publics, à qui s'adresse cette formation, public cible, :

Cette formation est destinée à un public de salariés en poste souhaitant évoluer professionnellement et/ou de demandeurs d'emploi, titulaires d'un bac+2 ou équivalent et au bénéfice d'une première expérience dans la commercialisation de produits ou de services à des particuliers. Elle permet d'accompagner leur reconversion et/ou leur montée en compétences aux fins d'occuper des postes de technico-commerciaux et de cadres nécessitant des compétences commerciales, managériales, en financement et opérations d'assurance.

² <https://www.metiers-assurance.org/c-relation-client-et-operations-d-assurance/>

³ <https://www.pole-emploi.fr/region/auvergne-rhone-alpes/marche-du-travail/metiers-et-secteurs-qui-recrutent/force-de-vente/evolution-des-metiers.html> cf

Annexe 1

⁴ <https://www.anfa-auto.fr/observatoire>

⁵ Etude ANFA - Prospective 2030

Les entreprises dans les secteurs en tension, outre le recrutement de candidats par les canaux habituels, travaillent en étroite collaboration avec Pôle Emploi et mettent en place des Actions de Formation Préalables au recrutement (AFPR) ou des Préparations Opérationnelles à l'Emploi Individuelles (POEI). Ces actions permettent aux entreprises de faire monter en compétence des candidats en leur proposant de se former pour ensuite les embaucher, tout en bénéficiant d'une aide financière de Pôle emploi venant s'ajouter aux dispositions de leur propre plan de formation interne⁶.

C'est dans ce cadre que l'entreprise Jean Lain inscrit son engagement à former, grâce à ce diplôme d'Université, une promotion tous les 2 ans.

PRE-REQUIS *Diplôme requis, possibilité d'accéder à la formation via la VAPP compétences initiales nécessaires à l'entrée en formation :*

Formation commerciale de niveau Bac +2 ou équivalent et première expérience dans la commercialisation de produits et ou de services auprès d'une clientèle de particuliers et ou de professionnels. Il est possible de faire reconnaître l'équivalence de niveau via une VAPP.

OBJECTIFS GENERAUX DE LA FORMATION *Former quel public pour réaliser quelles activités professionnelles ?*

Si le premier objectif, à court terme, est de répondre à la demande de l'entreprise Jean Lain, il s'agit également plus largement de répondre aux besoins des entreprises de tous secteurs employant des Conseillers et Chargés de clientèle en leur apportant des bases théoriques et pratiques nécessaires pour progresser rapidement au sein d'une structure commerciale proposant des modalités de financement par recours aux crédits ou à des mécanismes assurantiels, tout en disposant d'un niveau de culture générale économique et financière. La variété et la richesse des missions de crédit management nécessitent la maîtrise globale de compétences différentes et complémentaires, qui font aussi bien appel à des notions de gestion et de finance qu'à des qualités commerciales.

Au-delà de l'objectif de professionnalisation des candidats, cette offre de formation permettra aussi, par la délivrance d'un DU, de valider et valoriser l'acquisition de nouvelles compétences.

ORGANISATION *Nombres d'heures/Nombres de jours/rythme :*

Nombre d'heures d'enseignement de la formation : 140 heures

Nombre d'heures pour la mise en situation finale : 20 heures

Nombre d'heures total : 160 heures

Cette formation s'échelonne sur une période de 9 semaines et demie, pour permettre une montée en compétence rapide. Le rythme alterne entre des périodes de formation allant de 2 à 5 jours entrecoupée de mises en situation professionnelle au sein des entreprises partenaires.

Horaires : 9h00 – 12h30 et 13h30 – 17h00

Lieu de formation : Campus du Bourget du Lac

Planification indicative session 2022 : La première session de cette formation accueillera, dans le cadre d'une convention « intra » avec le groupe Jean Lain (prévoyant une reproduction de cette action de formation tous les deux ans), un effectif compris entre 8 et 10 personnes, selon le planning indicatif suivant :

⁶ <https://www.pole-emploi.fr/candidat/en-formation/mes-aides-financieres/laction-de-formation-prealable-a.html>

Date de début : 9 mai 2022
 Date de fin : 13 juillet 2022

Progression	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
	9/5	16/5	23/5	30/5	6/6	13/6	20/6	27/6	3/7	11/7
Semaine 1 en entreprise	■	■								
Semaine 2 mixte formation / entreprise		■								
Module 1 : Environnement comptable, juridique et fiscal 1/2		■								
Semaine 3 en formation			■							
Module 2 : Mécanique du Financement			■							
Module 3 : Mécanique de l'Assurance			■							
Semaine 4 en entreprise				■						
Semaine 5 en formation					■					
Module 4 : Techniques commerciales					■					
Semaine 6 en entreprise						■				
Semaine 7 en formation							■			
Module 5 : Techniques d'animation et de communication interpersonnelle							■			
Semaine 8 en entreprise								■		
Semaine 9 mixte formation / entreprise									■	
Module 1 : Environnement comptable, juridique et fiscal 2/2									■	
Passage des épreuves										■

Ce modèle est reproductible et adaptable aux besoins d'autres entreprises dans les secteurs en tension.

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D’EVALUATION PAR BLOC DE COMPETENCES à adapter et dupliquer selon les DU :

<p>TITRE DE BLOC DE COMPETENCES (si opportun)</p>	<p>M1 Environnement comptable, juridique et fiscal de l’activité</p>
<p>COMPETENCES VISEES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre et analyser les principaux mécanismes contractuels de la vente, à l’égard des particuliers ou des professionnels. - Maîtriser les fondamentaux du droit de la consommation - Maîtriser les fondamentaux du droit des assurances : points essentiels des contrats d'assurance, de la conclusion à l'exécution - Maîtriser les fondamentaux de la fiscalité - Etre en capacité de lire d’extraire les informations principales contenues dans les documents comptables et financiers
<p>DESCRIPTIF OU TITRE DES MODULES</p>	<p>M – 1.1 Environnement comptable et financier</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les mécanismes comptables fondamentaux ; - Estimer la solidité financière de l'entreprise à partir de son bilan ; - Mesurer l'activité et la rentabilité d'une entreprise à partir du compte de résultat ; - Interpréter les données comptables et fiscales ; - Extraire les informations financières pertinentes à intégrer dans les dossiers clients selon leur nature. <p>M – 1.2 Environnement juridique des relations commerciales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître et comprendre les pratiques commerciales autorisées, réglementées et interdites ; - Appréhender les fondamentaux du droit de la consommation ; - Connaître et respecter le cadre contractuel de la vente ; - Connaître et comprendre les règles spécifiques à certains contrats ; - Connaître et respecter les règles relatives à la protection des données personnelles et des fichiers clients ; - La responsabilité civile : les différents régimes, distinction ; - Comprendre et utiliser les mécanismes de prévention et de règlement des litiges. <p>M – 1.3 Les fondamentaux du droit des assurances</p> <ul style="list-style-type: none"> - S’appropriier le cadre légal et réglementaire, la directive sur la distribution d’assurances ; - Connaître les principes régissant la couverture assurantielle : mutualisation et gestion des risques ; - Déterminer et analyser les caractéristiques principales des contrats d’assurances ; - Comprendre les notions de risques et de garanties. <p>M – 1.4 Les fondamentaux de la fiscalité</p> <ul style="list-style-type: none"> - S’appropriier les mécanismes essentiels de l'Impôt sur le Revenu (IR) ; - Examiner les modalités d'imposition des résultats d'une entreprise (BIC, IS) ; - S’appropriier la méthodologie de raisonnement indispensable pour aborder des questions de TVA ; - Déterminer la TVA collectée et la TVA déductible.

MODALITES ET CRITERES D'EVALUATION	N°MODULE	MODALITES D'EVALUATION ⁷	COEFFICIENT	CRITERES ⁸
			<input type="checkbox"/> test	
	M1-1 M1-2 M1-3 M1-4	<input checked="" type="checkbox"/> QCM	1	Obtenir une note moyenne égale ou supérieure à 8/20
		<input type="checkbox"/> rapport de stage		
		<input type="checkbox"/> oral mémoire soutenance		
		<input type="checkbox"/> autres : mise en situation		
L'ensemble des compétences du diplôme sont exclusivement validées par :		<input type="checkbox"/> un mémoire		
		<input type="checkbox"/> une soutenance individuelle <input type="checkbox"/> une soutenance collective		
		<input type="checkbox"/> autres : mise en situation		

⁷ Moyens mobilisés pour mesurer à l'aide de critères objectifs les acquis du stagiaire en cours et ou à la fin de formation
⁸ Exemples QCM : répondre à + de la moitié des questions Oral : réalisation d'une grille d'analyse

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D’EVALUATION PAR BLOC DE COMPETENCES à adapter et dupliquer selon les DU :

TITRE DE BLOC DE COMPETENCES (si opportun)	M2 Mécanismes du financement, les fondamentaux			
COMPETENCES VISEES	<ul style="list-style-type: none"> - Disposer de connaissances renforcées permettant de conseiller une solution de financement adaptée au profil du client - Comprendre les mécanismes régissant les crédits de trésorerie et à la consommation ainsi que leur coût - Savoir analyser le risque des crédits de trésorerie et à la consommation 			
DESCRIPTIF OU TITRE DES MODULES	<ul style="list-style-type: none"> - Notion de financement : concepts, mécanismes, principes ; <ul style="list-style-type: none"> o Notions de taux d’intérêts et principes d’actualisation ; o Notions d’annuités. - Typologie <ul style="list-style-type: none"> o Notions de crédit ; o Crédits de trésorerie : facilité de caisse, découvert, carte de crédit ; o Crédit avec ou sans apport, location longue durée (LLD), location avec option d’achat (LOA), crédit ballon, crédit-bail mobilier (leasing) o Valeur de rachat o Crédits à la consommation - Coûts des différentes sources de financement. 			
MODALITES ET CRITERES D’EVALUATION	N°MODULE	MODALITES D’EVALUATION⁹	COEFFICIENT	CRITERES¹⁰
		<input checked="" type="checkbox"/> test	1	Obtenir une note moyenne égale ou supérieure à 8/20
		<input type="checkbox"/> QCM		
		<input type="checkbox"/> rapport de stage		
		<input type="checkbox"/> oral mémoire soutenance		
		<input type="checkbox"/> autres : mise en situation		
L'ensemble des compétences du diplôme sont exclusivement validées par :	<input type="checkbox"/> un mémoire			
	<input type="checkbox"/> une soutenance individuelle <input type="checkbox"/> une soutenance collective			
	<input type="checkbox"/> autres : mise en situation			

⁹ Moyens mobilisés pour mesurer à l’aide de critères objectifs les acquis du stagiaire en cours et ou à la fin de formation

¹⁰ Exemples QCM : répondre à + de la moitié des questions Oral : réalisation d’une grille d’analyse

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D'EVALUATION PAR BLOC DE COMPETENCES :

TITRE DE BLOC DE COMPETENCES (si opportun)	M3 Mécanismes de l'assurance, les fondamentaux
COMPETENCES VISEES	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir distinguer les régimes d'assurance de personnes, de dommages (IARD) - Comprendre les mécanismes et le fonctionnement des opérations d'assurance - Concevoir et proposer une solution d'assurance cohérente et adaptée à la situation du client. - Contractualiser la proposition d'assurance dans le respect de la réglementation en vigueur. - Présenter, comparer, expliquer les garanties du contrat proposé et leurs limites et établir et présenter un devis d'assurance. - Argumenter et justifier les solutions de gestion et de souscription du ou des contrats d'assurance proposées. - Appliquer la réglementation propre aux contrats
DESCRIPTIF OU TITRE DES MODULES	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre le marché de l'assurance en France <ul style="list-style-type: none"> o Définition et rôle économique de l'assurance o Connaître la répartition du marché entre assurances de personnes et assurances dommages o Positionnement du marché français et comparaison avec le marché européen et le marché mondial - Identifier les principaux acteurs du secteur <ul style="list-style-type: none"> o Les différentes structures d'entreprises et leurs caractéristiques : sociétés d'assurances, mutuelles, institutions de prévoyance ; o Les obligations réglementaires des assureurs : agréments, fonds propres, provisions techniques, certifications, normes etc. - Reconnaître les catégories d'assurances <ul style="list-style-type: none"> o Gestion en répartition et en capitalisation o Principe forfaitaire, le principe indemnitaire et la subrogation de l'assureur - Identifier les assurances de biens et de responsabilités <ul style="list-style-type: none"> o La notion de responsabilités : contenus o Les assurances de responsabilités (IARD) <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'assurance automobile ▪ Les assurances incendie Multirisque Habitation (MRH) ▪ Les assurances risques divers - Identifier les types de contrats en assurances de personnes - Appréhender les mécanismes d'assurance <ul style="list-style-type: none"> o Assimiler les caractéristiques du contrat d'assurance o Formation, contenu, durée, modification et résiliation o Distinguer les principales clauses du contrat d'assurance o Risques garantis et exclusions o Conditions de validité - Comprendre et appliquer le mécanisme des primes - Formaliser les obligations de l'assuré et de l'assureur

MODALITES ET CRITERES D'EVALUATION	N°MODULE	MODALITES D'EVALUATION ¹¹	COEFFICIENT	CRITERES ¹²
		<input checked="" type="checkbox"/> test	1	Obtenir une note moyenne égale ou supérieure à 8/20
		<input type="checkbox"/> QCM		
		<input type="checkbox"/> rapport de stage		
		<input type="checkbox"/> oral mémoire soutenance		
		<input type="checkbox"/> autres :		
L'ensemble des compétences du diplôme sont exclusivement validées par :	<input type="checkbox"/> un mémoire			
	<input type="checkbox"/> une soutenance individuelle <input type="checkbox"/> une soutenance collective			
	<input type="checkbox"/> autres : mise en situation			

11 Moyens mobilisés pour mesurer à l'aide de critères objectifs les acquis du stagiaire en cours et ou à la fin de formation
12 Exemples QCM : répondre à + de la moitié des questions Oral : réalisation d'une grille d'analyse

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D’EVALUATION PAR BLOC DE COMPETENCES à adapter et dupliquer selon les DU :

TITRE DE BLOC DE COMPETENCES (si opportun)	M4 Techniques commerciales			
COMPETENCES VISEES	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer les techniques opératoires de la négociation - Appréhender et développer les étapes d'un entretien d'achat/vente - Mener une négociation commerciale 			
DESCRIPTIF OU TITRE DES MODULES	<p>Préparer les entretiens commerciaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir définir des objectifs qualitatifs et quantitatifs adaptés - Collecter les informations pertinentes sur l'entreprise et/ou son interlocuteur - Préparer l'entretien : postures, approche, marge de négociation.... <p>Appréhender le processus de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conduire et maîtriser l'entretien de vente - Travailler l'argumentaire commercial, réponses aux objections courantes <ul style="list-style-type: none"> o Déterminer le profil de clientèle et adopter un argumentaire approprié o Présentation de l'offre et argumentation (Caractéristiques, Avantages, Preuves) o Reconnaître les différents types d'objections et les traiter efficacement o Identifier les techniques de réfutation des objections, travailler les objections les plus courantes o Savoir repérer les freins à l'achat et les signaux d'achat o Réaliser une conclusion ou un closing commercial avec méthode o Assurer le suivi, les relances, la fidélisation <p>Réaliser une veiller concurrentielle et des produits efficace.</p>			
MODALITES ET CRITERES D'EVALUATION	N°MODULE	MODALITES D'EVALUATION¹³	COEFFICIENT	CRITERES¹⁴
		<input type="checkbox"/> test		
		<input type="checkbox"/> QCM		
		<input type="checkbox"/> rapport de stage		
		<input type="checkbox"/> oral mémoire soutenance		
	<input checked="" type="checkbox"/> autres : mise en situation		3	Obtenir une note minimale de 10/20
L'ensemble des compétences du diplôme sont exclusivement validées par :	<input type="checkbox"/> un mémoire			
	<input type="checkbox"/> une soutenance individuelle <input type="checkbox"/> une soutenance collective			
	<input type="checkbox"/> autres :			

¹³ Moyens mobilisés pour mesurer à l'aide de critères objectifs les acquis du stagiaire en cours et ou à la fin de formation

¹⁴ Exemples QCM : répondre à + de la moitié des questions Oral : réalisation d'une grille d'analyse

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D’EVALUATION PAR BLOC DE COMPETENCES à adapter et dupliquer selon les DU :

TITRE DE BLOC DE COMPETENCES (si opportun)	M5 Techniques d'animation et communication interpersonnelle & Management			
COMPETENCES VISEES	<ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer de manière professionnelle et efficace dans une relation interpersonnelle et en groupe - Exploiter et adapter au mieux les supports de communication écrits et oraux - Comprendre la dynamique de groupe et se positionner en tant qu'acteur - S'intégrer à une équipe, participer à la construction d'un projet collectif - Savoir appréhender et mettre en œuvre les techniques de la motivation - Identifier et analyser les différents types et niveaux de conflit. - Résoudre ou gérer le conflit efficacement 			
DESSCRIPTIF OU TITRE DES MODULES	<p>Communication interpersonnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'adapter aux différentes situations de communication - Prendre en compte l'aspect non verbal de la communication - Structurer sa pensée pour optimiser sa prise de parole, utiliser les outils rhétoriques adéquats <p>Management</p> <ul style="list-style-type: none"> - Psychosociologie des groupes <ul style="list-style-type: none"> o Environnement de l'entreprise : lecture de lieux (espaces de travail, espaces institutionnels) o Groupe social : formation, cohésion, processus et facteurs d'influence, liens o Attitudes : référencement, adhésion, identification, référent. o Construction de l'individu dans le groupe : personnalité, socialisation, imitation, adaptation, intégration... - Gestion d'une équipe au quotidien <ul style="list-style-type: none"> o Différents modes de comportement des individus et du groupe o Leviers de motivation individuelle et d'équipe o Accompagner le changement - Prévention et gestion des conflits <ul style="list-style-type: none"> o Différencier le conflit d'autres situations (difficultés, tensions, crises) o Comprendre et adopter les comportements efficaces o Mettre en place un processus de régulation - 			
MODALITES ET	N°MODULE	MODALITES D’EVALUATION¹⁵	COEFFICIENT	CRITERES¹⁶
		<input type="checkbox"/> test		

¹⁵ Moyens mobilisés pour mesurer à l'aide de critères objectifs les acquis du stagiaire en cours et ou à la fin de formation

¹⁶ Exemples QCM : répondre à + de la moitié des questions Oral : réalisation d'une grille d'analyse

CRITERES D'EVALUATION	<input type="checkbox"/> QCM		
	<input type="checkbox"/> rapport de stage		
	<input type="checkbox"/> oral mémoire soutenance		
	<input checked="" type="checkbox"/> autres : mise en situation	3	Obtenir une not minimale de 10/20
L'ensemble des compétences du diplôme sont exclusivement validées par :	<input type="checkbox"/> un mémoire		
	<input type="checkbox"/> une soutenance individuelle <input type="checkbox"/> une soutenance collective		
	<input type="checkbox"/> autres :		

DESCRIPTIF DES MODULES *si nécessaire* :

Cf. tableaux ci-dessus

MODALITES D'OBTENTION DU DIPLOME :

L'attribution du diplôme / certificat est conditionnée par :

- Le suivi complet de la formation
- L'obtention de la note finale moyenne supérieure ou égale à 10/20
- La validation par bloc de compétences
- La validation d'un stage
- Une session de rattrapage

Précisions si nécessaire :

	Coefficient	Modalités	Conditions
M1 Environnement comptable, juridique et fiscal de l'activité	1	QCM	Note moyenne supérieure ou égale à 8/20
M2 Mécanismes du financement, les fondamentaux	1	Test	Note moyenne supérieure ou égale à 8/20
M3 Mécanismes de l'assurance, les fondamentaux	1	Test	Note moyenne supérieure ou égale à 8/20
M4 Techniques commerciales	3	Mise en situation	Note minimale de 10/20
M5 Techniques d'animation et communication interpersonnelle & Management	3	Mise en situation	Note minimale de 10/20
MOYENNE			Note moyenne égale ou supérieure à 10/20

Pour les participants souhaitant renforcer leurs pratiques et n'étant pas en poste, un stage facultatif de 4 à 16 semaines pourra être effectué. Ce dernier, à l'initiative du stagiaire, devra se dérouler obligatoirement en dehors des activités pédagogiques (cours, examens). La validation de la convention de stage reste à la discrétion du responsable pédagogique.

ATOUTS DE LA FORMATION *Méthodes Mobilisées : Modalités pédagogiques et/ou moyens et/ou outils utilisés pour mener à bien la formation à adapter et compléter selon les DU :*

- Inscription au cycle complet ;
- Rythme de la formation spécialement aménagé afin de permettre la poursuite de l'activité professionnelle et l'insertion rapide des candidats en action de formation préalable au recrutement. (AFPR – demandeurs d'emplois intégrés sur ce dispositif) ;
- Pédagogie active, alternant les apports théoriques et les mises en situation pratiques ;
- Des enseignements universitaires associés à l'expertise terrain d'intervenants en activité dans le domaine ;
- En cas de nécessité, certains modules peuvent également être dispensés à distance.

MODALITES ET DELAI D'ADMISSION *CV + Lettre de Motivation à adresser au responsable pédagogique (entretien, test, évaluation sur dossier) préciser le délai d'admission :*

La candidature sera validée sur dossier comprenant un CV et une lettre de motivation, doublé d'un entretien téléphonique, en visio ou en présentiel avec le responsable pédagogique ou l'un des coordinateurs, sur avis favorable du représentant de l'entreprise partenaire. L'avis d'admission est rendu dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'entretien.

Pour la première session prévue en mai 2022, comme pour les sessions suivantes (intra ou inter entreprise), un délai d'admission d'un mois maximum est prévu entre la sélection et l'entrée en formation.

SUITES DE PARCOURS ET DEBOUCHES :

Cette formation est prioritairement destinée à un public d'adultes salariés ayant besoin d'un complément de formation pour occuper des emplois dans la force de vente ou dans le secteur de la banque et assurance.

La formation proposée présente les caractéristiques distinctives suivantes :

- Une orientation commerciale dans le domaine des services à forte technicité ;
- Une forte implication du monde bancaire et de l'assurance ;
- Des débouchés variés tant dans les établissements commerciaux que dans le secteur bancaire ou assurantiel.

Marginalement et à l'issue de ce DU, les candidats le souhaitant et disposant d'une expérience professionnelle suffisante pourraient être en mesure d'obtenir la LP Assurance, banque, finance : chargé de clientèle en VAE.

LIEUX DE FORMATION

Campus d'Annecy Campus Jacob-Bellecombette Campus du Bourget-du-lac A distance

SEUIL D'OUVERTURE :

Nombre de participants minimum : 8 personnes

TARIFS :

Tarif Horaire individuel : 16 €

Tarif Horaire financé : 24 €

Tarif Forfaitaire intra entreprises : 160€ / heure groupe pour 8 stagiaires (soit 20€/h par salarié)

Dans le modèle économique prévu pour la première session, le nombre de 8 participants minimum et le forfait convenu avec l'entreprise garantissent à l'établissement, un total autofinancement de la formation.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES :

CODES NOMENCLATURE DES SPECIALITES DE FORMATION

310 Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (y compris administration générale des entreprises et des collectivités).

312 Commerce, vente.

313 Finance, banques, assurances

413 Développement des capacités comportementales et relationnelles.

414 Développement des capacités individuelles d'organisation.

Codes fonctions

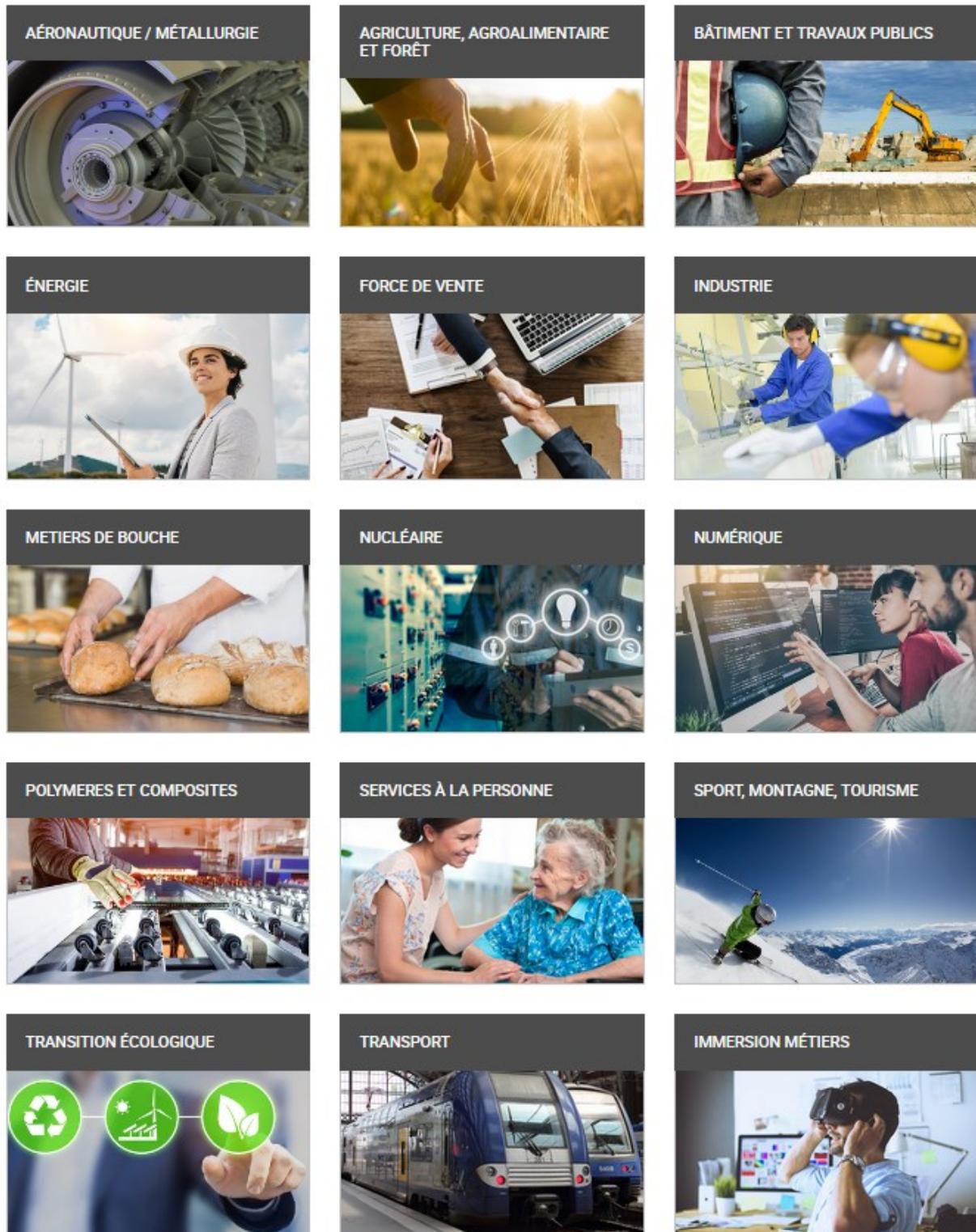
M – Fonction plurifonctionnelle.

K – Activités financières et d'assurance

W – Commercialisation

ANNEXE I - METIERS ET SECTEURS QUI RECRUTENT EN AUVERGNE RHONE ALPES – 2022

SOURCE : Pôle Emploi site région AURA janvier 2022¹⁷



¹⁷ <https://www.pole-emploi.fr/region/auvergne-rhone-alpes/marche-du-travail/metiers-et-secteurs-qui-recrutent.html>

LA-SER

A l'attention de :
Monsieur Philippe GALEZ
Président de l'Université Savoie Mont Blanc
et
Monsieur Christian PICARD
Directeur IUT Chambéry

IUT de Chambéry
27 Rue Marcoz
73000 CHAMBERY

Chambéry le 2 février 2022

Objet : création du Diplôme Universitaire Conseiller en Financement et Assurance

Monsieur GALEZ, Monsieur PICARD,

Créée en 1966, Jean Lain Mobilités est une entreprise familiale en pleine croissance implantée dans sept départements en région Auvergne Rhône-Alpes : Savoie, Haute Savoie, Isère, Ain, Rhône, Drôme et Ardèche.

La mobilité du futur est l'enjeu majeur de notre transformation. Nous sommes 1700 collaborateurs à mettre à profit nos compétences pour satisfaire nos clients et imaginer toutes les mobilités de demain avec innovation.

C'est dans cet écosystème qu'évoluent aujourd'hui une cinquantaine de Conseillers en Financement et Assurance.

Leur rôle est de conseiller notre clientèle sur les offres de financement et assurance, afin de stimuler les ventes de véhicules. Ils vendent des solutions globales de mobilité et animent des équipes de conseillers commerciaux autour de cet objectif.

Le recrutement sur ce poste est aujourd'hui complexe.

Il exige des compétences diverses et pointues qu'il nous est difficile de retrouver dans les profils des candidats et dans des parcours scolaires & universitaires classiques.

Nous constatons un décalage entre les candidatures reçues et le profil du poste. Nous sommes face soit à des personnes surqualifiées ou sous-qualifiées.

Nous recherchons des candidats avec une expérience commerciale, des capacités d'animation d'équipe et avec de solides connaissances de l'environnement financement et assurance. Par ailleurs, des qualités comportementales sont indispensables. Nous souhaitons également monter en compétences en interne les salariés qui souhaiteraient se réorienter vers ce métier et avons besoin d'un parcours de formation adapté.

SAS LA-SER
au capital de 7 500 €

158 rue des Epinettes, La Motte Servolex
BP 617
73006 CHAMBERY Cedex

Tél : 04 79 68 33 37

RSC Chambéry 444 617 278
SIRET 444 617 278 00023
Code APE 7022 Z
N° TVA Intracom FR93 444 617 278

Forts de nos valeurs humaines et de proximité, c'est tout naturellement que nous sommes rapprochés de l'IUT de Chambéry pour la construction du Diplôme Universitaire de Conseiller en Financement et Assurance.

Le cursus proposé par l'IUT de Chambéry répond parfaitement à notre problématique.

Nous pensons aussi que cette formation peut répondre aux besoins d'autres secteurs d'activités bancaires, assurances et commerces : les disciplines proposées susciteront l'intérêt prononcé des entreprises et des organisations, à une époque où la technicité du financement / assurance est de plus en plus couplée à l'animation d'équipes de vente.

Nous sommes convaincus que la validation de cette formation par un diplôme universitaire apportera reconnaissance et légitimité aux candidats chez Jean Lain Mobilités et sur l'ensemble du marché de l'emploi, ainsi qu'attractivité pour l'IUT.

Acteur de la reconversion professionnelle, notamment avec le dispositif AFPR (Action de Formation Préalable à l'Embauche) proposé par Pôle Emploi, et promoteur de la mobilité interne, nous nous engageons à orienter nos collaborateurs désireux de se former à ce métier sur ce cursus, et à composer une promotion de 8 à 10 apprenants, tous les 2 ans.

Par ailleurs, notre entreprise continuera de se développer dans les années futures et de nouveaux besoins en Conseillers en Financement et Assurance sont attendus.

Acteur historique savoyard, nous nous engageons à continuer d'alimenter ce partenariat privilégié tissé avec l'IUT de Chambéry en proposant l'intervention de certains de nos formateurs internes en fonction des besoins de l'IUT.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous porterez à la création de ce nouveau diplôme universitaire.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur GALEZ, Monsieur PICARD, l'expression de nos respectueuses salutations.



Caroline GILOUIN
Directrice des Ressources Humaines