



AMBROISE
BOUTEILLE
ET ASSOCIÉS

Branche des entreprises de courtage d'assurances et/ou de réassurances

ACTUALISATION DES
REFERENTIELS DES CQP
« GESTIONNAIRE DE SINISTRE
IARD » ET « GESTIONNAIRE DE
PRODUCTION IARD » ET
REINSCRIPTION AU RNCP

Rapport v3

7 novembre 2013, N/Réf. : 1324.02

Sommaire

0. Rappel des objectifs et de la méthode	2
1. Synthèse des entretiens qualitatifs avec les candidats (lot 2)	7
2. Pistes d'actions	17
3. Mise à jour des deux référentiels CQP	
2.1 Principes méthodologiques	23

0. Rappel des objectifs et de la méthode

- 1. Synthèse des entretiens qualitatifs avec les candidats (lot 2)**
- 2. Pistes d'actions**
- 3. Mise à jour des deux référentiels CQP**

La Branche des Entreprises de Courtage d'Assurances et/ou de Réassurances souhaite poursuivre sa politique de certification

■ *Des besoins de professionnalisation des salariés des entreprises de courtage d'assurances et/ou de réassurance ...*

Citons par exemple :

- Les offres des compagnies d'assurance sont toujours plus recentrées vers le besoin du client, toujours plus segmentées. Ce qui implique une multiplication de leurs offres d'assurance.

Les entreprises de courtage, chargées de l'intermédiation entre le client final (particulier ou entreprise) et l'assureur, doivent donc disposer d'un personnel aux **compétences techniques toujours plus pointues** : connaître les différentes offres et produits des assureurs, être en mesure de réaliser des études techniques en matière d'offres, de tarification et de maîtrise des risques, etc.).

En corollaire, face à cette multiplication des offres d'assureurs, le personnel des entreprises de courtage doit être toujours plus en mesure **d'analyser, d'interpréter, les besoins des clients** et de se mettre dans une **posture de conseil**.

- La diversification des activités des entreprises de courtage vers le conseil et l'accroissement des exigences des clients¹ en appellent à des **compétences relationnelles accrues** pour l'ensemble des salariés de la Branche.
- L'activité du courtage est régie par des règles juridiques très précises (concernant le fonctionnement de ces entreprises, tout d'abord, mais aussi concernant les contrats et la distribution des produits) et l'inflation réglementaire exige que les professionnels soient en capacité de **s'adapter rapidement à de nouvelles réglementations et normes**.

■ *... que la Branche a d'ores et déjà anticipé et pris en compte, en instaurant quatre CQP, et ce, dès 2007*

- En cela, la Branche du courtage a été pionnière dans le secteur de l'assurance, en créant ces CQP :

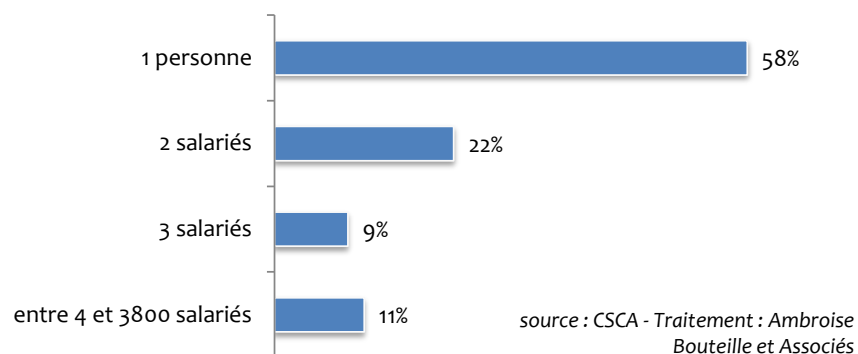
¹ Exigences allant croissant, d'autant plus avec le contexte économique : les entreprises cherchant à optimiser leurs coûts et les particuliers, dont le pouvoir d'achat se réduit quelque peu, accordant beaucoup d'importance à la variable prix

- le CQP « Chargé de clientèle », créé et inscrit au RNCP en 2009, puis réinscrit en 2012
- le CQP « Gestionnaire assurances de personnes », créé et en inscrit au RNCP en 2009, puis réinscrit en 2012
- le CQP « Gestionnaire de sinistre IARD », créé en 2007, inscrit au RNCP en 2009, dont la réinscription au RNCP est aujourd'hui engagée
- le CQP « Gestionnaire de production IARD », créé en 2007, inscrit au RNCP en 2009, dont la réinscription au RNCP est aujourd'hui engagée
- La Branche souhaite aujourd'hui poursuivre sa politique de certification et cela passe, tout d'abord par la réinscription de ces CQP au RNCP (cf. partie suivante)

■ *Le secteur du courtage est, certes, très hétérogène, mais composé tout de même d'une majorité de TPE/PME qui, par nature, sont moins à même d'anticiper leurs besoins en formation/compétences*

- D'après les chiffres de la CSCA en 2012² :

Répartition des entreprises de courtage selon la taille de l'effectif



A noter que la catégorie « entre 4 et 3800 salariés³ » comprend très certainement un nombre non négligeable de TPE/PME.

- Tous secteurs confondus, les TPE/PME, prises dans la gestion quotidienne de l'activité, sont souvent moins enclines à prendre en compte les enjeux afférents à la formation, en général, et à la certification, en particulier.

²

http://www.cscs.fr/contenu/PubCSCA/Informations/News/Documents%20Analyse/2012_Analyse_Courtage.pdf

³

La décomposition à l'intérieur de cette catégorie n'est pas connue

- *C'est pourquoi le volontarisme de la Branche en matière de certification apportera sans doute une aide précieuse aux entreprises du secteur, qui devront disposer rapidement de personnes qualifiées compte tenu des évolutions très prochaines*

Quelques exemples, très factuels :

- Les entreprises de courtage évoluent d'ores et déjà dans un environnement très concurrentiel et **les dispositions du nouvel ANI**, avec la généralisation des accords de branche en assurance santé, vont probablement **exacerber cette concurrence**.

Pour « tirer leur épingle du jeu », les entreprises de courtage d'assurance pourront très certainement **miser sur leur proximité avec le client** et faire valoir cette dernière comme **avantage concurrentiel**, tous segments confondus (assurance de personnes, IARD, complémentaire santé, etc.)

- ⇒ Cela va très probablement impacter les métiers qui, au sein du courtage, sont en relation directe avec le client, comme par exemple les métiers de la **gestion des sinistres** (compétences relationnelles toujours plus accrues, faire en sorte d'accélérer la bonne exécution des dossiers, etc.)
- L'entrée en vigueur de la **directive Solvabilité II**, prévue en janvier 2014, concernant les assureurs, va également renforcer les **exigences de reporting** pesant sur les entreprises de courtage (assurer la « qualité des données » transmises à l'assureur : détail des primes perçues, montants assurés, durées, garanties, informations clients, etc.)
 - ⇒ Cela imposera, entre autres, au personnel chargé du suivi et de la vie des contrats (par exemple, **gestionnaire de production IARD**) toujours plus de rigueur pour assurer l'interface client – compagnie d'assurances et également l'adaptation à de nouvelles normes de transmission (EDICourtage 2.0, par exemple)

C'est pourquoi la Branche a confié au cabinet deux projets :

■ *L'actualisation des référentiels des CQP « Gestionnaire de production IARD » et « Gestionnaire de sinistres IARD » en vue de leur réinscription au RNCP (lot 1)*

- Les faibles volumes de personnes certifiées sur ces deux CQP ne sont pas une image fidèle de l'impératif, pour les sociétés de courtage, de disposer de personnes qualifiées sur ces deux métiers. En effet, les besoins en compétences sur les postes visés par ces CQP vont aller croissant, compte tenu des enjeux précités.
- C'est pourquoi le cabinet à réaliser :
 - l'actualisation des référentiels de ces deux CQP, pour les adapter aux évolutions des métiers visés
 - en vue d'assurer la réinscription de ces deux CQP au RNCP et, pour ce faire il a fallu :
 - * « mettre en forme » les référentiels, afin qu'ils respectent le formalisme exigé par la CNCP et actualiser, sur les aspects techniques, les dossiers de demande d'enregistrement au RNCP
 - * travailler plus particulièrement sur le référentiel de certification, pour répondre à la demande de la CNCP (« préciser les critères d'évaluation employés »)

■ *Une enquête sur le devenir des bénéficiaires des 4 CQP du courtage (lot 2)*

Malgré les efforts entrepris pour disposer de l'ensemble des coordonnées des bénéficiaires, leur livraison tardive à entraîner un retard important de l'enquête quantitative. Les résultats pourront être fournis mi-décembre.

■ *Au-delà de ces aspects « pratiques », la réalisation de ces deux projets a aussi été l'occasion de fournir à la Branche quelques pistes d'actions à entreprendre vis-à-vis de ces CQP*

0. Rappel des objectifs et de la méthode

1. Synthèse des entretiens qualitatifs avec les candidats (lot 2)

2. Pistes d'actions

3. Mise à jour des deux référentiels CQP

L'engagement dans les CQP du courtage : des motivations variées exprimées par les personnes interrogées

■ *On notera au préalable la grande diversité des profils des candidats aux CQP du courtage*

En effet, parmi les 16 bénéficiaires interrogés, on comptera :

- des **jeunes en cours de sortie de formation initiale** dans un cursus en lien avec le **domaine de l'assurance**
- des **jeunes cherchant une autre voie, directement à l'issue d'une formation initiale** dans un autre domaine (par exemple : informatique, sciences sociales)⁴
- des **professionnels du courtage ou de l'assurance**, travaillant sur des **fonctions autres** que celles ciblées par les CQP (assistanat, notamment)
- des **demandeurs d'emploi** venant d'un secteur autre que le courtage (immobilier, événementiel, etc.)

■ *Ainsi, les motivations exprimées par les candidats sont diverses et varient assez sensiblement selon le canal d'arrivée vers les CQP du courtage*

En effet :

- Pour certains, **l'engagement dans un des CQP du courtage était avant tout le fruit d'une volonté/démarche/recherche personnelle :**
 - dans un **objectif de reconversion**
 - * certains jeunes, directement à l'issue d'une formation initiale dans un autre domaine, ont en effet recherché par eux-mêmes un secteur d'activité correspondant davantage à leurs souhaits professionnels (ainsi que les formations / qualification requises) et ont vu dans les CQP du courtage l'opportunité de se réorienter rapidement « *sans entamer à nouveau un cursus de formation long* ».
 - * quelques demandeurs d'emploi, ayant dans un premier temps recherché par eux-mêmes un métier où ils pourraient se reconvertir ainsi que les formations

⁴ *Mais satisfaisant cependant aux prérequis nécessaires à l'entrée en formation (ex : pas de prérequis pour le CQP gestionnaire assurances de personnes ; bac+2 pour le CQP chargé de clientèle)*

afférentes, ont ensuite sollicité leur conseiller Pôle Emploi afin de savoir s'ils pouvaient bénéficier d'une telle formation.

- dans un **objectif de progression et d'évolution interne**
 - * une personne en poste dans une société de courtage ambitionnait de **gagner en responsabilités, d'évoluer vers un autre métier** en interne (d'assistante à gestionnaire de production)
 - * après une recherche personnelle sur les formations accessibles, celle-ci a soumis la proposition à son employeur de suivre une formation en alternance pour passer à terme un CQP du courtage, que ce dernier a accepté.
- Pour d'autres, **l'engagement dans un CQP résultait d'une « prescription »** :
 - un professionnel en poste dans le courtage mais qui n'avait pas de qualification préalable dans ce domaine (ni une formation initiale en rapport avec l'assurance) s'est vu proposer, par son employeur, de passer un CQP et a vu l'opportunité d'obtenir une qualification en rapport avec son poste et, par voie de conséquence, de **gagner en légitimité dans son emploi**.
 - des demandeurs d'emploi, qui se sont vus proposer une formation débouchant sur un CQP du courtage par leur conseiller Pôle Emploi, ont vu l'opportunité :
 - * **d'accéder à un emploi** ;
 - * de se **reconvertir** professionnellement ;
 - * **d'obtenir une qualification** reconnue par la profession.
 - d'autres n'avaient **pas de motivation particulière** pour s'engager dans un CQP du courtage :
 - * c'est le cas de nombreux jeunes suivant une formation initiale dans le domaine de l'assurance
 - * pour ces derniers, le passage d'un CQP du courtage était intégré à la maquette pédagogique de leur cursus (« *pour obtenir la licence, on devait passer l'épreuve du CQP, par contre on n'avait pas besoin de l'obtenir pour valider notre licence* »)

L'accès au CQP : des formations jugées de qualité, mais des points qui gagneraient à être améliorés

■ *Les candidats ayant suivi une formation spécifique menant à un CQP du courtage ont exprimé une très grande satisfaction vis-à-vis de celle-ci*

Par rapport :

- aux **contenus** de la formation :
 - d'après l'ensemble des candidats qui ont suivi une formation spécifique, celle-ci s'est avérée très dense et riche...
 - ... permettant ainsi d'avoir une **vue d'ensemble** de l'activité de courtage, en particulier, et du monde de l'assurance, en général
- aux **modalités pédagogiques** :
 - la très grande majorité des candidats a notamment souligné le bon et juste équilibre entre apprentissages théoriques et pratiques ;
 - ceux qui, parmi les personnes interrogées, avaient bénéficié d'une formation spécifique ont en effet apprécié les nombreuses études de cas qui accompagnaient et succédaient à la découverte des notions théoriques ;
 - par ailleurs, nos interlocuteurs ont rappelé que la formation était ponctuée de stages, effectués chez des courtiers, qui permettaient de « *découvrir le terrain* »
- à la **qualité** et à l'implication **des intervenants** :
 - nos interlocuteurs ont souligné les qualités pédagogiques des intervenants, notamment leur clarté d'explication et leur capacité de reformulation ;
 - a également été grandement apprécié le fait que la plupart des intervenants était des professionnels, travaillant dans le courtage, connaissant donc le métier et le secteur et donc en capacité d'accompagner l'explication de notions théoriques par des exemples pratiques ;
 - par ailleurs, les candidats ont jugé très appréciable le fait que les intervenants retenus soient fortement impliqués dans leur réussite, en donnant des conseils et explications individualisés à chacun.

■ *Toutefois si, d'après ceux-ci, cette formation constitue une bonne préparation à « la réalité du métier », ils estiment que la communication et l'information autour de la formation gagneraient à être précisées*

- En effet, ceux de nos interlocuteurs ayant suivi une formation spécifique préparant au CQP ont insisté sur la dimension professionnalisante de cette dernière, qui permet

de découvrir pleinement la réalité du métier et ses implications (nombreuses interactions avec le client, forte dimension commerciale, exigences de mobilité parfois, etc.)

- Cela étant, d'après quelques-uns, cette réalité du métier n'était pas présentée de façon suffisamment explicite dans l'information qui leur a été faite sur la formation :
 - selon ces derniers, une communication axée davantage sur les exigences du métier (la forte dimension commerciale, notamment) pourrait permettre de mieux cibler les candidats et de limiter quelques abandons ;
 - en effet, certains ont signalé que quelques-uns de leurs « *camarades de promotion* » découvrant cette dimension du métier lors de la formation (et non pas en amont) ont été découragés et ont décidé de ne pas poursuivre.

■ ***Quelques personnes estiment que la formation pourrait davantage prendre en compte les besoins des « non-initiés »***

- Comme souligné par nos interlocuteurs, la formation qu'ils ont suivie a été jugée riche et dense, nécessitant une forte implication de leur part, principalement pour les demandeurs d'emploi « *non-initiés* », c'est-à-dire n'ayant pas ou très peu de connaissances utiles pour le secteur (par exemple, quelques notions juridiques sur la vie d'un contrat, sa reconduction, etc.)
- Ainsi, certains estiment que, pour mieux prendre en compte ces besoins, la formation pourrait être légèrement réorientée en consacrant un temps plus important, au début, à l'acquisition des bases, d'une culture générale du secteur (notions juridiques, etc.)

■ ***Ces derniers auraient également souhaité bénéficier d'un appui plus conséquent de leur organisme de formation dans la recherche d'une entreprise pouvant les accueillir en stage***

- Certains de nos interlocuteurs nous ont fait part de difficultés qu'ils avaient pu rencontrer dans la recherche d'une entreprise / cabinet de courtage afin d'effectuer les semaines de stage exigées par leur formation :
 - difficultés à identifier les entreprises de courtage au sein de leur région ;
 - manque d'information sur les entreprises susceptibles de les accueillir pour leur stage.
- Ceux-ci auraient aimé pouvoir être davantage épaulés, dans cette recherche, par leur organisme de formation (qui aurait pu, par exemple, mettre à leur disposition une

liste d'entreprises de courtage implantées dans la région, voire les mettre en relation avec certaines d'entre elle, etc.)

■ *Enfin, l'ensemble des candidats (ayant suivi ou non une formation spécifique pour l'acquisition d'un CQP) considère que la préparation à l'examen devrait être optimisée*

- En effet, s'ils estiment *a posteriori* que le format du grand oral (mise en situation professionnelle avec une étude de cas à traiter) est adapté à la réalité de leur métier, la plupart de nos interlocuteurs a souligné avoir eu le sentiment d'être un peu « désarmés » et, finalement, peu préparés pour ce passage devant le jury.
- Aussi, beaucoup estiment qu'ils auraient aimé recevoir un appui pour préparer cet examen (organisation d'oraux blancs, par exemple)

Les parcours post-CQP : des trajectoires diverses

Parmi les 16 bénéficiaires interrogés :

■ *Certains travaillent à présent dans le secteur du courtage et occupent un emploi directement en lien avec les compétences visées par leur CQP*

- Soit **en tant que salariés** d'une entreprise du courtage
 - ceux travaillant dans une société de courtage de taille importante (plus de 50 salariés) disent occuper l'emploi « correspondant à [leur] CQP » (gestionnaire de production, par exemple)
 - ceux travaillant pour une plus petite entreprise sont davantage multitâches (par exemple, en charge à la fois du suivi et de la gestion des dossiers et du commercial)
- Soit **en tant qu'entrepreneur** : parmi les personnes interrogées, une d'entre elles a créé, dès l'obtention de son CQP, un cabinet de courtage en assurances de personnes.

Ces derniers se disent satisfaits de leur situation professionnelle actuelle.

- A noter cependant : d'après quelques-uns, qui étaient demandeurs d'emploi et n'ayant auparavant aucune qualification touchant de près ou de loin au courtage (le CQP étant donc leur seule certification *a priori* susceptible d'intéresser un employeur), les CQP du courtage ne sont pas suffisamment connus de tous les employeurs potentiels, ce qui a quelque peu freiné leur recherche d'emploi.

■ *D'autres travaillent ou poursuivent leurs études dans un secteur connexe : l'assurance*

- C'est le cas des personnes qui ont candidaté / ont obtenu un CQP du courtage dans le cadre de leur cursus de formation initiale (licence) dans le domaine de l'assurance.
- Parmi les personnes interrogées, la totalité de celles-ci ont poursuivi leurs études vers un master (certaines sont encore en études)
- Celles ayant terminé leurs études (licence et master) occupent à présent des postes de chargés de produit dans des sociétés d'assurances.

■ *Quelques-uns se sont reconvertis dans un autre secteur*

- Parmi les personnes interrogées, quelques-uns travaillent à présent (soit en tant que salarié, soit en tant qu'indépendant) dans un autre secteur : BTP, textile, tourisme

- Il s'agit d'anciens demandeurs d'emploi qui, n'ayant jamais travaillé dans le secteur du courtage, ont décidé, à l'issue de leur formation de s'orienter vers un autre secteur :
 - soit parce qu'ils n'ont pas trouvé d'emploi dans le courtage au terme de leur formation et de l'obtention du CQP ;
 - soit parce qu'ils ont souhaité travailler dans un autre secteur, correspondant davantage à leurs envies.

Les impacts des CQP dans le parcours professionnel des bénéficiaires : des apports indéniables pour ceux travaillant à présent dans le secteur du courtage et des effets plus diffus pour les autres

■ *Pour ceux qui travaillent dans le secteur du courtage, l'obtention du CQP s'est traduite concrètement*

Par notamment :

- une **embauche**, l'**accès à un emploi** stable
- la pleine **maîtrise du poste occupé**

les demandeurs d'emploi (avant de s'engager dans un CQP du courtage) qui travaillent à présent dans le secteur considèrent que la formation suivie et l'obtention d'un CQP ont été d'une utilité indéniable pour leur permettre d'occuper et de maîtriser pleinement leur nouvel emploi.

- une **évolution interne** et une **augmentation salariale** (pour une personne étant passé de fonctions administratives / assistante de direction à des fonctions commerciales)
- le sentiment d'une **meilleure légitimité à occuper son poste** : maîtrise de la technicité, conseils apportés au client (pour une personne travaillant dans une société de courtage mais n'étant titulaire, avant le CQP, d'aucun diplôme/certification touchant de près ou de loin au secteur)
- une **prise de confiance** dans l'exercice de ses missions professionnelles

■ *Ceux qui poursuivent dans le monde de l'assurance, mais pas nécessairement vers un des quatre métiers visés par les CQP du courtage, estiment que le CQP peut être une « opportunité pour la suite »*

En cela que :

- ils estiment que détenir un CQP du courtage pourrait éventuellement leur servir s'ils souhaitent travailler dans un futur plus ou moins proche dans le courtage ;
- dans la mesure où il s'agit d'une certification, cela pourra leur servir et constituer un atout supplémentaire dans le cadre d'une recherche d'emploi ;
- on notera cependant que la plupart d'entre eux ne pense pas que leur CQP sera un argument décisif en tant que tel pour un futur employeur, à l'inverse de leurs autres certifications (BTS, licence, master)

■ *Pour les autres, les apports sont davantage personnels que professionnels*

- Comme évoqué supra, certains bénéficiaires des CQP du courtage se sont réorientés vers un autre secteur (hors assurance). Parmi nos interlocuteurs, il s'agissait d'anciens demandeurs d'emploi.
- Pour ceux-là, les apports et impacts du CQP ne sont pas tant à rechercher dans leur parcours professionnel que du côté personnel. Le fait d'entreprendre une formation et de la réussir en obtenant à terme une certification a été évoqué comme :
 - une revalorisation personnelle ;
 - une reprise de confiance en leurs capacités à apprendre et à entreprendre de nouveaux projets ;
 - une culture générale.

0. **Rappel des objectifs et de la méthode**
1. **Synthèse des entretiens qualitatifs avec les candidats (lot 2)**

2. Pistes d'actions

3. **Mise à jour des deux référentiels CQP**
 - 3.1 **Principes méthodologiques**
 - 3.2 **CQP Gestionnaire de production IARD**
 - 3.3 **CQP Gestionnaire de sinistre IARD**

Axe 1 (lot1) : ajuster le formalisme des référentiels des CQP gestionnaire de production IARD et gestionnaire de sinistres IARD

Action 1.1 : Conserver sur le fonds les compétences décrites dans les CQP, mais adapter les référentiels d'activités (1^{ère} et 2^{ème} colonne) aux nouvelles exigences de la CNCP

► Les constats

- Le périmètre des postes visés par les CQP varie d'une entreprise à l'autre, notamment en fonction de leur taille.
- Cependant les acteurs rencontrés estiment que les référentiels d'activités sont cohérents en l'état.
- Cependant la CNCP a de nouvelles exigences de forme, à savoir :
 - Veiller à la cohérence d'écriture des « compétences associées » et à celles des « compétences évaluées » dont l'écriture devrait autant que possible être identique, à l'exception des compétences associées non évaluées qui sont à retirer de la 3^{ème} colonne
 - Ne pas préciser les composantes des compétences selon les types de savoirs (savoir, savoir-faire, savoir être et ressources mobilisées)
 - Raisonner en termes de contexte « professionnel » et non de formation initiale de type diplôme : ainsi se limiter aux compétences exprimées en savoir-faire et ne pas présenter les connaissances notamment théoriques.

► Les objectifs

- Ainsi, il s'agit de **conserver le fond des référentiels** tout en l'adaptant aux nouvelles exigences de forme dictées par la CNCP.

► La mise en œuvre

- Continuer à veiller à la cohérence des référentiels d'activités avec les postes visés.

Action 1.2 : Ajuster et reformuler les « compétences ou capacités qui seront évaluées » (3ème colonne), tout en intégrant un barème de niveau d'exigence

► Les constats

- Afin de répondre aux exigences de format de la CNCP, la colonne « niveau de maîtrise » a été supprimée à la demande du comité de pilotage.
- Certains des acteurs rencontrés ont suggéré certains ajustements des « compétences ou capacités qui seront évaluées »

► Les objectifs

- Répondre aux exigences de la CNCP, notamment de formuler les éléments de cette colonne en termes de compétences et non en termes d'activités
- Ajuster les « compétences ou capacités qui seront évaluées » au plus près des « compétences associés aux activités visées par la certification ».

► La mise en œuvre

➔ A la demande du comité de pilotage, la colonne « niveau de maîtrise » a été supprimée. Néanmoins, afin de conserver cette information, les compétences ont été formulées en fonction des niveaux d'exigences suivants :

1. Comprendre (anciennement niveau 1)
2. Avoir une bonne maîtrise (anciennement niveau 2)
3. Savoir (anciennement niveau 3)
4. Etre capable, Maitriser (anciennement niveau 4)

Où le niveau 1 est le plus faible niveau et 4 le plus fort niveau, indispensable à l'exercice du métier.

Axe 2 (lot1) : Améliorer les modalités de certification et d'évaluation

Action 2.1 : Réorganiser en profondeur les modalités de certification et mieux cadrer l'intervention du jury CQP (4^e colonne)

► Les constats

- Certains acteurs du courtage interrogés, estiment que les modalités de certification sont assez confuses.
- Les professionnels ayant participé au jury de CQP auraient souhaité bénéficier d'une procédure beaucoup plus cadrée.
- Les centres de formation ont des difficultés pour préparer correctement les candidats au jury de CQP car ils ne savent pas exactement sur quoi ils vont être interrogés.
- D'après certaines personnes, l'homogénéité entre les jurys ne semble pas toujours respectée.
- Au vue des documents transmis, nous jugeons que le système de certification actuelle présente quelques insuffisances et ne garantit pas contrôle tout à fait pertinent, ni une bonne homogénéité.

► Les objectifs

- **Mieux cadrer globalement** la procédure de certification
- **Confier davantage d'évaluations à l'organisme de formation** en amont au jury, en dotant les évaluateurs de l'organisme de formation de compétences, d'outils et de procédure très bien cadrée pour garantir la rigueur et l'homogénéité de leur travail d'évaluation.
- **Fournir des outils concrets** aux évaluateurs
- **concentrer le travail du jury sur la conclusion** de l'évaluation, en lui permettant de s'appuyer sur l'ensemble des évaluations conduites en amont et en lui permettant ainsi de se centrer sur des questions qualitatives clés qu'il souhaite vérifier.
- **Renforcer l'homogénéité** entre les différents jurys en leur fournissant des outils identiques

► **La mise en œuvre**

→ **Créer de nouvelles modalités d'évaluation** en amont du jury, et Identifier clairement celle correspondant le mieux aux différents types de compétences à évaluer.

- Suite aux entretiens menés et à l'analyse des compétences à évaluer, le Cabinet à faire émerger 5 modalités adaptées d'évaluation (6 avec le jury CQP), qui sont cohérentes par rapport aux spécificités rencontrées dans la Branche et aux types de compétences à évaluer pour ces deux CQP
- En fonctions des compétences à évaluer, le cabinet a intégré aux référentiels les modalités d'évaluation les plus adéquates (4ème colonne, « Modalités d'évaluation »).

→ **Cadrer le jury CQP.**

Ainsi, il sera demandé au jury de CQP de :

- Prendre connaissance du (et contrôler le) Livret de suivi et des évaluations effectuées en cours de formation.
- Vérifier certaines compétences du candidat, lors d'une conversation basée sur les expériences professionnelles du candidat.
 - * Nous suggérons de se limiter aux compétences pouvant être évaluées par des épreuves techniques orale, de type étude de cas et/ou des observations en situation simulée.
 - * Une grille d'évaluation élaborée sous la responsabilité de la CPNEFP sera fournie aux jurys.
- Inventer une étude de cas de situation, créé en fonction des expériences noté dans le livret du suivi du candidat. Le jury mesurera ainsi la réactivité du candidat.

Les études de cas ou questions complètes appelant une réponse circonstanciée et qualitative, seront élaborées en commun par les OF sous la responsabilité de la CPNEFP et selon un guide élaboré par la CPNEFP (6 nouveau études de cas chaque année à définir).

Action 2.2 : Préciser les critères d'évaluation (5^e colonne)

► Les constats

- La CNCP « recommande de préciser les critères d'évaluation employés ».
- Les évaluateurs ne disposent pas de grilles d'évaluations suffisamment précises.

► Les objectifs

- Répondre aux exigences de la CNCP
- Fournir aux évaluateurs des outils précis et pertinent pour évaluer les candidats.

► La mise en œuvre

- ➔ Les suggestions de critères d'évaluation ont été intégrées dans la colonne correspondante (5^{ème} colonne).
- ➔ Répondre ces critères d'évaluation pour construire des grilles d'évaluation communes et détaillées à destination des évaluateurs.

0. **Rappel des objectifs et de la méthode**
1. **Synthèse des entretiens qualitatifs avec les candidats (lot 2)**
2. **Pistes d'actions**

3. Mise à jour des deux référentiels CQP

3.1 Principes méthodologiques

Modalités générales d'évaluation

A travers les entretiens menés, le Cabinet a pu identifier 5 modalités d'évaluation (6 avec le jury CQP), qui sont cohérentes par rapport aux spécificités rencontrées dans la Branche et aux types de compétences à évaluer pour ces deux CQP. Il s'agit notamment de permettre d'évaluer des compétences de savoir, savoir-faire et savoir-être qui sont essentielles dans les métiers du courtage d'assurance.

Vous trouverez ci-après les modalités avec comme exemples de contenus à évaluer les compétences issues des référentiels des CQP du courtage d'assurance.

Modalités		Contenus à évaluer	Evaluateurs	Lieux	Support et outils	Moments
ETE	Epreuve technique écrite, de type QCM	Connaissances théoriques : <ul style="list-style-type: none"> • Règles de droits • Connaissances spécifiques du champ de l'assurance (convention, domaine de l'IARD, etc.) • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evalueur externe 	<ul style="list-style-type: none"> • En centre de formation 	<ul style="list-style-type: none"> • Epreuves écrites : QCM⁵ <i>(Elaborés par les évaluateurs externes à l'aide d'un guide d'évaluation réalisé sous la responsabilité de la CPNEFP)</i> 	Dans le courant de la formation
	Epreuve technique écrite, de type étude de cas	Connaissance et savoir-faire nécessitant un travail rédactionnel : <ul style="list-style-type: none"> • Calcul de tarification ou d'honoraire • Rédaction de synthèses ou de notes • Rédaction de clauses de contrats • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evalueur externe 	<ul style="list-style-type: none"> • En centre de formation 	<ul style="list-style-type: none"> • Etudes de cas ou questions complètes appelant une réponse circonstanciée et qualitative, élaborés en commun par les OF sous la responsabilité de la CPNEFP et selon un guide élaboré par la CPNEFP (6 nouvelles études de cas chaque année à définir) • Documents fournis par l'évaluateur • Utilisation du matériel informatique du centre de formation 	Dans le courant de la formation
ETO	Epreuve technique orale, de type étude de cas	Connaissances et savoir-faire plus qualitatifs <ul style="list-style-type: none"> • Réponse à des problématiques particulières • Application des procédures • Argumentation des choix • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evalueur externe 	<ul style="list-style-type: none"> • En centre de formation 	<ul style="list-style-type: none"> • Etudes de cas ou questions complètes appelant une réponse circonstanciée et qualitative, élaborés en commun par les OF sous la responsabilité de la CPNEFP et selon un guide élaboré par la CPNEFP (6 nouvelles études de cas chaque année à définir) • Documents fournis par l'évaluateur 	Dans le courant de la formation

⁵ Epreuves suivantes à refaire chaque année en commission nationale de révision du CQP (Organismes de formation et Observatoire) : Questionnaires techniques, épreuves techniques orales

Modalités		Contenus à évaluer	Evaluateurs	Lieux	Support et outils	Moments
OS	Observation en situation <u>réelle</u>	<p>Mise en œuvre professionnelle des compétences comportementales et relationnelles dans le cadre pratique, ne pouvant pas être évalué ponctuellement (ex : suivi de dossier), parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rigueur dans les plannings • Reporting • Echanges avec les clients, Ecoute active • Gestion du stress • Argumentation • Technique de communication orale • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evalueur interne (manager) + Co-Evalueur externe (Formateur ?) 	<ul style="list-style-type: none"> • En entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • Guide d'évaluation réalisé sous la responsabilité de la CPNEFP • L'évaluation se base sur l'observation d'une situation. Il faut choisir 3 situations parmi celles proposées. • A cette observation s'ajoute le même jour l'épreuve sur les logiciels spécifiques au cabinet 	<p>Dans le courant de la formation</p>
	Observation en situation <u>simulée</u>	<p>Mise en œuvre professionnelle des compétences comportementales et relationnelles dans le cadre pratique, pouvant être évalué ponctuellement, parmi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecoute active • Gestion des tensions • Argumentation • Technique de communication orale • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evalueur externe + éventuellement Evalueur interne (manager) 	<ul style="list-style-type: none"> • En centre de formation 	<ul style="list-style-type: none"> • Guide d'évaluation réalisé sous la responsabilité de la CPNEFP avec des scènes reconstituées • Autres outils : <ul style="list-style-type: none"> - Vidéo - Jeux de rôles (formateurs jouant les rôles des clients, etc.) - Etc. 	<p>Dans le courant de la formation</p>

Modalités		Contenus à évaluer	Evaluateurs	Lieux	Support et outils	Moments
Jury	Présentation orale devant le jury du CQP	<p>Prendre connaissance du (et contrôler le) Livret de suivi et des évaluations effectuées en cours de formation.</p> <p>Lors d'un échange basé sur les expériences professionnelles du candidat, vérification par les membres du jury de certaines compétences du candidat.</p> <p>Il s'agit pour le jury d'inventer une étude de cas de situation, créé en fonction des expériences noté dans le livret du suivi du candidat. Le jury mesurera ainsi la réactivité du candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jury CQP 	<ul style="list-style-type: none"> • Lieu neutre à déterminer 	<ul style="list-style-type: none"> • Etudes de cas ou questions complètes appelant une réponse circonstanciée et qualitative, élaborés en commun par les OF sous la responsabilité de la CPNEFP et selon un guide élaboré par la CPNEFP (6 nouvelles études de cas chaque année à définir) • Grille d'évaluation du Jury élaborée sous la responsabilité de la CPNEFP 	<p>En fin du parcours, ou en fin de formation en cas de validation partielle</p>

Définition du niveau d'exigences des compétences (3^{ème} *colonne du tableau référentiel d'activité et de certification*)

A la demande du comité de pilotage, la colonne « niveau de maîtrise » a été supprimée. Néanmoins, afin de conserver cette information, les compétences ont été déclinées en fonction des niveaux d'exigences suivants :

1. Comprendre (anciennement niveau 1)
2. **Avoir une bonne maîtrise (anciennement niveau 2)**
3. Savoir (anciennement niveau 3)
4. Etre capable, Maitriser (anciennement niveau 4)

Où le niveau 1 est le plus faible niveau et 4 le plus fort niveau, indispensable à l'exercice du métier.