



GUIDE CQP MODE D'EMPLOI

*GUIDE DE MISE EN OEUVRE DES CQP DE LA BRANCHE PROFESSIONNELLE
DES ENTREPRISES DU COURTAGE D'ASSURANCES ET/OU DE RÉASSURANCES*

MAI 2017

Guide à destination des acteurs du dispositif cqp (organismes de formation, entreprises, cscs, opca)



LES CQP DE LA BRANCHE

■ Qu'est-ce qu'un CQP ?

- Le CQP est une certification nationale créée et délivrée à l'initiative et sur décision des partenaires sociaux d'une branche professionnelle, via leur Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP, cf. Code du travail L6314-2), en vue d'attester la maîtrise des connaissances et des compétences liées à l'exercice d'un métier.
- En complément des diplômes délivrés par ou au nom de l'Etat et des titres délivrés par les organismes de formation, le CQP vise plus particulièrement à préparer et valider l'acquisition d'une qualification professionnelle propre à une branche d'activités.
- La mise en place d'un CQP repose sur :
 - Un référentiel du métier et des compétences liées au métier visé,
 - Un référentiel de certification qui précise le processus et les critères d'évaluation des acquis, par la voie de la formation et par l'expérience (via une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience – VAE).
- Les organismes de formation établissent quant à eux des parcours de formation en cohérence avec les référentiels activités-compétences et de certification.

■ Les voies d'accès au CQP et sa mise en œuvre

- Le CQP peut être obtenu par la voie de la formation ou celle de la validation des acquis de l'expérience (VAE).
 - Chacune des deux voies comporte ses spécificités dans les démarches du CQP et dans les modalités d'évaluation.
- Une troisième voie, appelée « voie par bloc de compétences », permet l'acquisition du CQP par partie.

Ce guide a pour finalité de présenter de manière simplifiée et synthétique l'ensemble des étapes, outils et rôles des acteurs pour chacune des voies d'accès au CQP de la branche.



LES POINTS CLÉS DU DISPOSITIF CQP

- Les publics visés par le CQP :
 - Jeunes diplômés : ce public devra suivre la totalité du parcours de formation du CQP
 - Salariés de la branche (en poste et/ou en reconversion) : les salariés pourront présenter le CQP par la voie de la VAE, en complétant leurs compétences par quelques blocs acquis par des actions de formation.
 - Demandeurs d'emploi : suivant l'expérience dans le secteur, les DE pourront soit :
 - Présenter le CQP en VAE en complétant leurs compétences par quelques blocs acquis par des actions de formation.
 - Suivre, s'ils n'ont pas d'expérience dans le secteur, la totalité du parcours de formation du CQP (350h pour les CQP Gestionnaire et 600H pour le CQP Chargé de Clientèle)

- Le niveau de qualification pour accéder aux CQP :
 - Par la voie de la Formation
 - Niv. bac+2 pour le CQP Chargé de Clientèle ou 2 années d'expérience professionnelle tous domaines confondus (stage compris)
 - Niv. bac pour les CQP Gestionnaire ADP ou IARD ou 2 années d'expérience professionnelle tous domaines confondus (stage compris)
 - Par la voie de la VAE :
 - 1 année d'expérience professionnelle en lien avec la qualification visée par les CQP
 - *Toutefois il est recommandé d'avoir une expérience professionnelle d'au moins 2 années pour maîtriser l'activité professionnelle*

- Les blocs optionnels des CQP
 - Pour chaque CQP, le candidat sera évalué sur la base des 3 blocs communs des CQP, et de 2 blocs de spécialité obligatoires. Il devra également choisir 2 blocs parmi la liste des blocs optionnels. Au total, le candidat devra présenter 7 blocs de compétences à la certification, quel que soit le CQP, la taille ou l'activité de l'entreprise

- L'expérience terrain et la mise en pratiques des compétences
 - Pour les jeunes diplômés et les demandeurs d'emploi : stage obligatoire dans une entreprise du courtage pour une durée de :
 - 175h pour le CQP Gestionnaire, 300h pour le CQP Chargé de clientèle, en alternance ou en une seule période de stage
 - Dans le cadre d'un stage effectué en une seule période, il est préconisé qu'il soit effectué plutôt après la formation, en fin de période.
 - Pour les salariés en poste : mise en pratique des compétences dans le cadre de leur entreprise



DISPOSITIF CQP PAR LA VOIE DE LA FORMATION

Public : jeunes diplômés, Demandeurs d'emploi ou personne justifiant de 2 ans d'expérience professionnelle

Etapes	Descriptif	Acteurs	Outils
Pilotage et suivi de l'action	Stratégie de communication multicanale via les acteurs locaux : actions d'information entreprises, dans les CSCA régionales ; Information et formation des OF, des conseillers AGEFOS PME, Pôle emploi, Région	OF, CSCA CSCA régionales Organisations syndicales AGEFOS PME	Flyers, plaquette, site, Outils/supports d'animation Livret CQP Guide CQP : mode d'emploi
	Etat des lieux du groupe de candidats, des entreprises, du calendrier de l'action et des moyens mis en œuvre	OF Entreprise	Fiche action CQP
	Identification du projet du candidat et du CQP lors d'un entretien (motivation, objectif...) Envoi des documents à la CSCA	OF Candidats CSCA	Livret d'accompagnement au CQP du candidat Programme de formation
	Mise en œuvre du programme de formation par l'OF selon le calendrier défini Accompagnement du candidat par le référent et l'OF Evaluation continue du candidat pendant la période du CQP par l'OF et le référent entreprise	OF Réfèrent entreprise (tuteur, maître de stage)	Programme de formation Livret d'accompagnement au CQP du candidat
	Mise en place et organisation des commissions d'évaluation CQP Déroulement de l'oral de certification : présentation du parcours prof, cas pratique, question de connaissances, entretien d'approfondissement	Réfèrent entreprise, OF Commission d'évaluation <i>(2 membres délégués par le jury de certification. 1 représentant de l'OF peut être présent pour rappeler les règles de fonctionnement)</i>	Livret d'accompagnement au CQP du candidat Outil d'évaluation de la commission d'évaluation
	Délibération sur la base des évaluations finales	Jury de Certification (5 pers. Org° syndicales, 5 représentants, du collège patronal, 2 experts formation pro assurance, 1 représentant OF, président CPNEFP. Quorum de 4 personnes)	Règles de délibération PV de délibération
	Attribution au bénéficiaire du certificat Edition et envoi du certificat	Président du jury de certification, Président CSCA, Président CPNE	Certificat CQP
	Dispositif de suivi des actions et des candidats CQP certifiés	CSCA	Tableau Excel bilan CQP (dont le devenir des candidats)

DISPOSITIF CQP PAR LA VOIE DE LA VAE

Public : salariés en poste ou personne justifiant d'au moins 1 année dans le métier du courtage

ETAPES	Descriptif	Acteurs	Outils
Communication sur la certification	Communication multicanale Participation à des événements (forums, journées d'information)	CSCA OF	Site web (plateforme emploi formation), plaquette, Flyers A4 Livrets CQP, guide mode d'emploi
Eventuel déclenchement de l'action de certification	Prise de contact avec l'OF / CSCA Envoi du dossier de recevabilité au candidat par la CSCA	CSCA OF Entreprise ou candidat	Fiche action CQP VAE Dossier de recevabilité Grille d'auto-positionnement
Etudier la recevabilité du dossier et orientation du candidat	Renvoi du dossier par le candidat à la CSCA Analyse de la recevabilité et avis par un OF Information de la recevabilité par la CSCA	CSCA OF Entreprise ou candidat	Dossier de recevabilité Avis de l'OF Référentiel certification Grille d'auto-positionnement
	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">Orientation du candidat vers la voie VAE</div> <div style="text-align: center;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-left: 10px;">Orientation du candidat vers la voie Formation ou bloc</div> </div>		
Accompagnement des candidats à la certification (dossier de VAE)	Rédaction du dossier de validation Documents admis en preuve Accompagnement VAE possible	Candidat OF Accompagnateur VAE	Dossier déclaratif
Préparation de l'évaluation (organisation de la commission)	Organisation de la commission d'évaluation Envoi du dossier VAE aux membres	Commission d'évaluation OF CSCA	Dossier de recevabilité et déclaratif Documents admis en preuve
Evaluation par la commission d'évaluation	Examen du dossier déclaratif + entretien lors de l'oral de certification Rédaction d'un avis argumenté	Commission d'évaluation (2 membres délégués par le jury de certification)	Dossier déclaratif Outil d'évaluation de la commission
Délibération sur l'attribution de la certification	Délibération du jury de certification sur la base de l'examen du dossier et de l'avis rendu par la commission d'évaluation	Jury de certification (5 pers. Org ^o syndicales, 5 représentants, du collège patronal, 2 experts formation pro assurance, 1 représentant OF, président CPNEFP. Quorum de 4 personnes)	Règles de délibération PV de délibération
Délivrance de la certification	Attribution au bénéficiaire du certificat Edition et envoi du certificat	Président du jury de certification, Président CSCA, Président CPNE	Certificat CQP



DISPOSITIF CQP PAR LA VOIE DES BLOCS

Public : salariés en poste dans une entreprise du courtage ou en reconversion professionnelle

		Descriptif	Acteurs	Outils	
Pilotage et suivi de l'action	Communication sur les CQP par bloc de compétences	Stratégie de communication multicanale via les acteurs locaux : actions d'information entreprises, dans les CSCA régionales ; Information et formation des OF, des conseillers AGEFOS PME, Pôle emploi, Région	OF, CSCA CSCA régionales Organisations syndicales AGEFOS PME	Flyers, plaquette, site, Outils/supports d'animation Livret CQP Guide CQP : mode d'emploi	
	Déclenchement de l'action CQP	Identification par le candidat et/ou son entreprise du ou des blocs de compétences du CQP visé à acquérir Prise de contact avec un OF habilité pour la mise en œuvre de l'action Information de la CSCA (candidat(s), calendrier, parcours de formation...)	OF Entreprise / candidat CSCA	Fiche action CQP Livret d'accompagnement au CQP du candidat Programme de formation bloc	
	Parcours d'acquisition des compétences	Mise en œuvre du programme de formation par l'OF selon le calendrier défini Accompagnement du candidat par le référent et l'OF	OF Réfèrent entreprise (tuteur, maître de stage)	Programme de formation Livret d'accompagnement au CQP du candidat	
	Evaluation du ou des blocs de compétences	Déroulement des épreuves : épreuves finales écrites et orales organisés par l'Organisme de formation	OF Réfèrent entreprise (tuteur, maître de stage)	Livret d'accompagnement au CQP du candidat	
	Délibération et délivrance du ou des Blocs de compétences	Délibération sur la base des évaluations effectuées	Jury de Certification CSCA, OF	Règles de délibération PV de délibération Attestation de bloc	
	Lorsque le salarié a acquis l'ensemble des blocs du CQP visé manquants				
	Evaluation finale	Mise en place de la commission d'évaluation CQP Déroulement de l'oral de certification : examen du dossier déclaratif pour les blocs non acquis par la formation + cas pratiques / question de connaissances et entretien pour les blocs acquis par la formation. Rédaction d'un avis argumenté	Réfèrent entreprise, OF Commission d'évaluation (2 membres délégués par le jury de certification. 1 représentant de l'OF peut être présent pour rappeler les règles de fonctionnement)	Dossier déclaratif Livret d'accompagnement au CQP du candidat Outil d'évaluation de la commission	
	Délibération sur l'attribution de la certification	Délibération sur la base des évaluations finales	Jury de Certification CSCA	Règles de délibération PV de délibération	
	Délivrance du CQP	Attribution au bénéficiaire du certificat Edition et envoi du certificat	Président du jury de certification, Président CSCA, Président CPNE	Certificat CQP	

LES ACTEURS DU DISPOSITIF ET LEURS PRINCIPALES MISSIONS

<p>Le secrétariat du jury de certification - CSCA</p>	<p>Le Réseau d'Organismes de Formation</p>	<p>La branche, la CPNEFP</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir les CQP auprès des entreprises et salariés et acteurs institutionnels • Assurer la mise en œuvre opérationnelle des CQP. • Gérer l'habilitation des organismes de formation • Informer les acteurs sur le dispositif CQP • Communiquer et coordonner les interventions des différents acteurs des actions CQP. • Présenter les résultats lors des jurys de certification CQP. • Gérer les flux de candidats, leur suivi • Maintenir les outils et le niveau de compétences des acteurs. • Organiser la commission de sujets d'évaluation. • Sélectionner et valider des sujets d'évaluation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la promotion des CQP auprès des entreprises dans le cadre de leur démarche commerciale, en lien avec les acteurs de la branche, les référents régionaux de la CSCA et l'OPCA. • Informer la CSCA et l'OPCA des actions à venir et en cours. • Organiser les différentes étapes de la démarche CQP selon les voies d'accès (Formation, bloc). • Piloter les actions CQP depuis le repérage des compétences jusqu'au jury final. • Mettre en œuvre le parcours de formation • Transmettre les informations nécessaires à la CSCA et au jury. • Proposer annuellement des questions de connaissances et des cas pratiques à la Commission d'Evaluation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solliciter le secrétariat du jury pour rendre compte du suivi et de la mise en œuvre des CQP. • Déléguer en jury paritaire sur les résultats de chaque candidat à un CQP ou un bloc d'un CQP. • Garantir le bon déroulement des projets CQP et l'équité de traitement entre les candidats. • Le cas échéant, exercer une action d'audit de certaines actions CQP. • Ajuster le dispositif CQP en fonction des besoins. 	
<p>Le référent entreprise et le N+1</p>	<p>L'entreprise</p>	<p>La commission d'évaluation</p>	<p>L'OPCA</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser le suivi et l'accompagnement du ou des candidats de l'entreprise. • Réaliser, avec le supérieur hiérarchique, l'évaluation des compétences pour l'obtention du CQP ou d'un bloc du CQP. • Suivre et accompagner le ou les candidats dans leur parcours CQP. • <i>Le cas échéant</i>, former le ou les candidats sur son champ d'expertise. • En cas de besoin, il peut être sollicité pour un avis sur le candidat par le jury de certification 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir leurs besoins et les enjeux, en lien la CSCA, l'OPCA ou un organisme de formation • Identifier les candidats et le CQP. • Identifier et mettre en œuvre les ressources en interne pour accompagner le projet (RH, référent, formateur interne...). • Suivre la réalisation de l'action CQP. • Le cas échéant, proposer des questions de connaissances et des cas pratiques à la Commission d'Evaluation. 	<p>La CSCA (par délégation de la CPNEFP)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inscrire les CQP au RNCP • Envoyer le certificat CQP ou les attestations de blocs de compétences aux candidats 	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la promotion des CQP auprès des entreprises du secteur dans le cadre de leurs missions de conseil en formation, en lien avec les acteurs de la branche. • Réaliser l'ingénierie financière du projet CQP, en lien avec l'OF et l'entreprise.



LES RÈGLES DE CERTIFICATION

Le niveau de découpage de la certification correspond aux blocs de compétences et le CQP est délivré en totalité lorsque tous les blocs sont acquis.

■ Les modalités d'évaluation :

- Les candidats seront soumis à des évaluations continues pendant toute la durée de la formation et du CQP
 - Sur les connaissances par les organismes de formation : les organismes pourront alterner entre différentes modalités d'évaluation (questions de cours, études de cas, jeux de rôles, dossiers thématiques, QCM...)
 - Sur les savoir-faire par le référent entreprise sur la base du livret d'accompagnement du candidat
- Les épreuves finales sont organisées en 3 temps :
 - Une épreuve écrite et une épreuve orale basée sur un cas pratique qui devra ressembler dans son format à l'« oral de certification » afin de préparer les candidats
 - Une évaluation finale par le référent entreprise (sur la base d'une grille d'évaluation des compétences)
 - Un « Oral de certification » animé par la commission d'évaluation, comprenant : un exposé sur le parcours professionnel du candidat, un cas pratique, une question de connaissance et un échange de questions ouvertes pour couvrir l'ensemble des blocs du CQP.

■ Le poids des évaluations et des évaluateurs dans l'obtention d'un bloc et du CQP

- L'évaluation réalisée par l'organisme de formation et le référent entreprise sont partie intégrante de la validation du bloc et du CQP, au même titre que l'évaluation de la commission d'évaluation.
- La commission d'évaluation a une voie prépondérante même si le jury de délibération prend en compte l'avis des autres évaluateurs.

■ L'échelle d'évaluation des compétences :

- Les évaluations continues par les organismes de formation utilisent une échelle de notation sur 20 avec un minimum de 10 / 20 à chaque bloc de compétences pour accéder à l'évaluation finale
- Les évaluations finales OF, référent entreprise et commission d'évaluation utilisent l'échelle d'évaluation : « Acquis / Non acquis », en s'appuyant sur une échelle et des critères d'évaluation qui sont précisés dans les livrets CQP simplifiés (référentiels de certification)
- Les règles de délibération pour la validation d'un bloc et du CQP en totalité ou de manière partielle sont les suivantes (voir exemple page suivante)
 - L'ensemble des compétences détaillées du bloc doit être acquis à 70% pour que l'évaluateur attribue le bloc
 - Le bloc du CQP est acquis automatiquement si tous les évaluateurs indiquent que les compétences du bloc sont acquises
 - Le bloc n'est pas acquis si la commission d'évaluation indique « non acquis ». Sa voix est donc prépondérante.
 - Le bloc du CQP peut être en débat lorsque l'organisme de formation ou le référent entreprise l'indique « non acquis » (NA), alors que la commission d'évaluation l'a indiqué « acquis ». Le jury de délibération peut alors délibérer quant à l'attribution.



GRILLE DE CERTIFICATION / EX : CQP CHARGÉ DE CLIENTÈLE

Bloc de compétences	BC1 - Exercer son rôle de courtier et assurer la coordination et l'intermédiation clients/organismes assureurs					BC2 - Assurer le relais d'information et la coordination interne		BC3 - Gérer la relation clientèle		BC4 - Rédiger ou proposer une offre commerciale client					BC5 - Gérer un portefeuille clients et contribuer au développement commercial	
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	
Compétences génériques évaluées																
Nombre de compétences détaillées	2	4	4	3	2	5	5	4	3	1	1	1	3	9	1	
Evaluation continue	Note > 10/20					Note > 10/20		Note > 10/20					Note > 10/20			
Organisme de formation (formateur)	A	A	A	A	A	NA	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Référent entreprise (Tuteur, hiérarchique)	A	A	A	A	A	A	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	A	A	
Commission d'évaluation	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	NA	NA	
Délibération du jury de certification	Acquis			Acquis		Débat possible		Débat possible					Non acquis			

L'ensemble des compétences détaillées du bloc doit être acquis à 70% pour que l'évaluateur attribue le bloc

Accès à la certification finale composée de 3 évaluations :

Le bloc du CQP est acquis automatiquement si tout les évaluateurs indiquent que les compétences du bloc sont acquises

Le bloc est en débat lorsque l'organisme de formation ou le référent entreprise l'indique « non acquis » (NA), alors que la commission d'évaluation l'a indiqué « acquis ».

Le bloc n'est pas acquis sur la commission d'évaluation indique « non acquis ». Sa voix est donc prépondérante.

