

I. Approbation du procès-verbal de la réunion du 17 septembre 2021

F.O. indique que seules les candidatures des experts pédagogiques, seules les candidatures ont été validées. Le principe et la méthode de la validation ne sont pas validés.

La délégation patronale note cette remarque et indique que les personnes qui avaient candidaté et pour lesquelles les candidatures ont été présentées lors de la dernière réunion de la C.P.N.E.F.P ont donné leur accord pour que leur nom et prénom soit communiqués. Ils pourront donc l'être au besoin.

II. Examen et validation des projets « Observatoire, Certification et Promotion des métiers et de l'Alternance » pour 2022

La délégation patronale fait savoir que l'idée est, à ce stade, de discuter et de valider paritairement les différentes propositions de projets. Le retour de la C.P.N.E.F.P. est attendu par l'Opco Atlas pour le 4 novembre 2021 au plus tard afin que l'ensemble des projets des différentes branches de l'Opco soient validés par les instances paritaires concernées au sein de l'opérateur de compétences.

Dans un premier temps, **la délégation patronale** propose aux membres de la C.P.N.E.F.P. deux projets d'étude s'inscrivant dans le cadre de l'Observatoire des métiers et des qualifications de la branche. Il s'agit d'une étude sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et d'un suivi des engagements solidaires et responsables en faveur de l'emploi et de la QVT.

La C.F.E.-C.G.C. signale une coquille : le mot « séduire » doit être remplacé par le mot « réduire » dans la fiche relative à l'étude sur l'égalité femmes/hommes.

Pour tous les sujets relatifs à l'observatoire et aux certifications, la branche professionnelle dispose pour 2022 d'un budget de 105 000 euros HT. A date, les projets envisagés dépassent ce budget. Toutefois, des ajustements tarifaires à la marge seront effectués avec l'accompagnement de l'Opco Atlas pour respecter le budget initial.

La C.F.D.T., F.O., la C.F.E.-C.G.C. et la C.G.T., présentes à la réunion, valident ces projets.

La délégation patronale présente ensuite les projets « *dématérialisation de la gestion des CQP du courtage d'assurances* » et « *Renouvellement des CQP du courtage en assurances et habilitation OF* ». Ces deux actions s'inscrivent dans le cadre du budget « Certifications ».

Un membre de la délégation patronale estime qu'il serait utile de mettre en place une certification propre à la comptabilité et à la gestion d'un cabinet de courtage. En effet, un besoin est exprimé et aucune offre de formation spécifique ne permet aujourd'hui d'y répondre. La cible serait essentiellement des jeunes ou des personnes qui se lancent dans l'activité de courtage en assurance.

A cet égard, **la délégation patronale** évoque la création prochaine d'un diplôme de courtier en assurance dirigeant et explique que le contenu de ce diplôme sera organisé en blocs de compétences dont certains portent sur la gestion financière et comptable d'une entreprise de courtage en assurance. Ainsi, les candidats pourront soit suivre la formation en intégralité soit partiellement dans le cadre d'une V.A.E. (Validation des Acquis de l'Expérience) par exemple en sélectionnant un ou

plusieurs blocs de compétences. Ces enseignements seront à la fois dispensés par des universitaires mais également des professionnels du secteur.

La C.G.T. remarque qu'il s'agit d'une formation qui n'existe pas aujourd'hui et se demande donc s'il est nécessaire de faire un appel d'offres pour décider de l'organisme qui aura la charge de cette formation.

La délégation patronale tient à préciser que c'est un diplôme destiné aux dirigeants d'entreprise de courtage en assurance ou aux personnes qui souhaiteraient s'installer en tant que courtier d'assurance. C'est la raison pour laquelle ce projet est une initiative patronale. Il a toutefois été préalablement évoqué notamment dans le cadre du livre blanc sur l'attractivité de la profession du groupe de réflexion *Intermédius* et d'auditions intervenues dans ce cadre pour lesquelles des représentants syndicaux de la branche professionnelle avaient été sollicités.

Par ailleurs, l'Université Dauphine a été choisie pour pouvoir dispenser ce diplôme. Le contenu du programme de formation avec les différents blocs de compétences vient d'être arrêté. Ce projet sera présenté à l'occasion d'une prochaine C.P.N.E.F.P.

Un membre de la délégation patronale indique que les diplômes de Dauphine sont d'un certain niveau et qu'au-delà du fait que certains courtiers soient éloignés de la région, d'autres n'ont, eux-mêmes, pas ce niveau. Il y a donc un risque d'intéresser uniquement les grandes structures parisiennes. Il est donc effectivement important d'œuvrer pour que cette formation soit accessible sans pré requis. Il serait également utile d'extraire des blocs de compétences pour en faire une formation parallèle.

Cela étant dit, **les membres de la délégation patronale** œuvrant en faveur de la création dudit diplôme fait savoir que les orientations souhaitées et ainsi formulées sont bien celles poursuivies aujourd'hui.

F.O. est surpris et regrette de ne découvrir qu'aujourd'hui l'existence de ce projet, de ce groupe de travail auquel les organisations syndicales n'ont pas été conviées et du partenariat avec l'Université Dauphine alors que, selon elle, le sujet aurait dû être abordé dans le cadre paritaire.

La C.G.T. partage la même observation et regrette que les organisations syndicales de salariés n'aient pas été conviées.

La délégation patronale insiste sur le fait que cette démarche relève exclusivement d'une initiative paritaire dans la mesure où le diplôme vise le métier de dirigeant courtier en assurance. Toutefois, il est envisagé depuis le début de présenter le diplôme aux membres de la C.P.N.E.F.P. Cette présentation sera effectuée en séance d'ici la fin de l'année 2021.

La C.F.D.T. demande un historique de cette initiative.

La délégation patronale indique que l'idée était de promouvoir un diplôme formant les courtiers d'assurance de demain. La finalité est d'accroître l'attractivité de la profession et d'attirer les talents dans le courtage en assurance. Il a fallu avancer en amont afin d'être en mesure de présenter un projet viable en réunion de C.P.N.E.F.P. mais il n'a jamais été question d'avancer seul sans en parler en commission paritaire.

Enfin, **la délégation patronale** présente les six autres projets 2022 concernant la partie « promotion des métiers et alternance » en précisant que le budget accordé à la branche professionnelle est de 39 500 euros, ce qui n'est pas satisfaisant car les besoins exprimés nécessitent un budget d'environ 100 000 euros. Pour accompagner au mieux la branche dans la réalisation de ses projets d'action, l'Opco Atlas a donné son accord de principe pour que s'opère une mutualisation et que le budget avoisine les 100 000 euros.

F.O. informe ne pas être en mesure de valider ces fiches projets car le délai de 8 jours n'était pas suffisant pour lire et analyser l'intégralité des documents transmis, et ce, d'autant que certains projets n'ont peu, voire jamais été abordés en commission paritaire. Il n'est donc pas envisageable de donner un avis et de valider des projets qui n'ont pas pu être préalablement analysés.

La C.F.D.T. partage l'avis de F.O. même si les fiches ont été transmises en amont, elles n'ont pas pu être convenablement consultées par les organisations. La charge d'information est telle qu'il aurait été opportun de prévoir un délai d'information et de prise de connaissance plus long.

La délégation patronale note ces observations et propose de laisser un délai supplémentaire à tous les membres de la C.P.N.E.F.P. (jusqu'au 29 octobre 2021) afin qu'elles fassent leur retour par mail. Le résultat de ces retours seront partagés lors de la prochaine réunion de la C.P.N.E.F.P.

F.O. fait une contre-proposition : organiser une C.P.N.E.F.P. exceptionnelle réservée exclusivement à l'étude de ces fiches actions.

La C.F.D.T. propose à tous les membres de fixer une réunion à laquelle participeront uniquement les personnes intéressées afin de discuter de ces fiches action.

La délégation patronale indique que ces possibilités ne sont pas envisageables pour des raisons d'organisation et de disponibilité des uns et des autres. Il est ainsi préférable que chaque destinataire analyse les documents et qu'il y ait, le cas échéant, d'éventuelles discussions à distance.

Il est convenu d'un délai supplémentaire de 2 semaines pour valider les projets d'action. La date retenue est le vendredi 29 octobre 2021 dernier délai.

III. Présentation du portrait statistique et du bilan formation de la branche professionnelle par l'Opco Atlas

[REDACTED] de l'Opco Atlas débute la présentation.

La délégation patronale précise qu'aucune comparaison valable ne saurait être effectuée entre les chiffres présentés par l'Opco ATLAS et les données de l'ORIAS, le Registre unique des intermédiaires.

La C.F.E.-C.G.C. fait remarquer en voyant le graphique relatif aux principaux métiers en fonction des besoins, que dans le cadre de la refonte des C.Q.P. (Certificat de Qualification Professionnelle), il sera nécessaire d'adapter ces C.Q.P. en fonction des principaux métiers et de ces besoins exprimés.

La délégation patronale approuve cette idée.

L'Opco ATLAS reprend sa présentation et répond à certaines interrogations et incompréhensions des membres de la commission sur les données présentées.

La délégation patronale souligne que certains graphiques et certaines analyses manquent de précisions et/ou ne sont pas assez pragmatiques. Par exemple, sur le sujet des formations, les présentations et études devraient faire apparaître le coût moyen à l'unité de formation quel que soit l'organisme et quelles que soient les formations afin que les membres de la commission puissent comparer. En effet, il n'est pas possible de piloter une initiative de branche dès lors que son coût n'est pas connu.

L'Opco ATLAS propose de mettre en place des ateliers afin de remédier à ce problème. Il y a en effet plusieurs critères et indicateurs qui entrent en compte de sorte qu'il n'est pas toujours aisé de restituer

et de comparer tous ces indicateurs. L'Opco Atlas admet toutefois que certaines présentations ne sont pas suffisamment exhaustives et explicites. Des efforts seront fournis en ce sens. L'année prochaine, certains travaux nécessaires à l'élaboration de ce document seront d'ailleurs internalisés.

L'Opco Atlas poursuit et termine sa présentation.

Interruption de la commission de 12h30 à 14h30

Reprise de la commission à 14h30

IV. Restitution des résultats de l'étude sur l'opportunité des C.Q.P. par le Cabinet Thomas Legrand

Le Cabinet Thomas Legrand procède à la présentation de l'étude sur l'opportunité des C.Q.P. de la branche. Le contexte est rappelé : étudier la pertinence d'un renouvellement des C.Q.P. de la branche.

La délégation patronale préconise de parler de « cabinet de courtage de proximité » plutôt que de « petits cabinets de courtage ». Elle remarque par ailleurs que le métier de chargé de clientèle dans les grands cabinets est spécifique puisque souvent, chaque chargé de clientèle s'occupe d'un portefeuille de clients qui leur est confié. Ce sont eux qui représentent l'entreprise vis-à-vis des clients. Les compétences associées ne sont donc pas forcément les mêmes.

Le Cabinet Thomas Legrand acquiesce mais précise que parfois ces cabinets réunissent les deux cibles.

La C.G.T. interroge le Cabinet sur le nombre de personnes certifiées et le nombre de personnes qui se sont présentées. Ce nombre semble faible ce qui invite à se questionner sur le besoin réel par rapport au diplôme.

Le Cabinet Thomas Legrand répond que 25 personnes se sont présentées et 21 l'ont obtenu.

La délégation patronale explique que ce faible nombre de participants au C.Q.P. chargé de clientèle est, en partie, lié à la suppression du partenariat avec l'E.S.A. (Ecole Supérieure d'Assurance) qui faisait passer ce C.Q.P. en même temps que la licence professionnelle Assurance. De plus, ce C.Q.P. implique de suivre 600 heures de formation ce qui peut dissuader l'entrée en formation.

Aujourd'hui 6 écoles sont habilitées à faire passer ce C.Q.P.

La C.F.E.-C.G.C. indique qu'il faudra surtout se focaliser sur l'évolution de ce nombre à l'avenir puisque les années 2020 (compte tenu de la crise) et 2021 (compte tenu de l'étude) ne sont pas forcément représentatives.

La délégation patronale précise que plusieurs intitulés de poste sont en réalité assimilés au métier chargé de clientèle (conseiller de clientèle, téléconseiller, ...). Il faut donc garder à l'esprit que les statistiques ne prennent pas forcément en compte ces subtilités de définition et d'intitulé des postes.

Le Cabinet Thomas Legrand précise que la liste des métiers pris en compte dans chaque catégorie est précisée.

La C.G.T. pose la question de savoir si le format de la formation et les lieux dans lesquels sont proposées les formations sont adéquats. Selon elle, il paraît plus opportun de prendre en compte les entreprises dans lesquelles il y a un réel besoin pour effectuer le choix des organismes de formation qui permettent de dispenser ce C.Q.P.

La délégation patronale réaffirme qu'il s'agit essentiellement d'un problème de définition de l'objet du métier de chargé de clientèle. Il convient de le définir de façon beaucoup plus précise pour pouvoir l'associer à des besoins sur le terrain.

Le Cabinet Legrand précise la notion de « certification complémentaire spécifique ». « L'idée serait de proposer de faire un partenariat avec un organisme de formation pour ajouter un bloc, un contenu en plus dont vous seriez propriétaire au-delà de la branche professionnelle. Il serait possible de l'enregistrer auprès de France compétences via une certification inscrite au répertoire spécifique ».

C'est la branche qui devra décider du contenu de ce bloc. Le C.N.A.M. (Conservatoire National des Arts et métiers) a confirmé que cette démarche était possible soit en créant un parcours « courtage », soit en proposant la licence professionnelle Assurance et un contenu complémentaire.

La C.F.E.-C.G.C. s'interroge sur le contenu de l'option qui pourrait être envisagée. S'il est considéré que l'option correspond aux 600 heures du C.Q.P. « Chargé de clientèle » actuel, cela nécessiterait d'ajouter ce nombre d'heures, d'ores et déjà dissuasif à lui seul, à la durée de formation de la Licence professionnelle Assurance, ce qui ne ferait qu'aggraver l'effet dissuasif de l'entrée en formation.

Sur ce point, **la délégation patronale** tient à préciser qu'il existe des points en commun entre le référentiel de la Licence professionnelle Assurance et celui du C.Q.P. en question, ce qui aurait pour effet de ne pas alourdir considérablement la durée de formation de la Licence.

Le Cabinet Thomas Legrand tient à ajouter qu'il sera nécessaire, pour ce qui est de la mise en œuvre de cette option, d'identifier en amont ce qui est de l'ordre du commun entre les deux référentiels et ce qui est spécifique au courtage d'assurance pour *in fine* envisager la durée du parcours de formation dans l'avenir.

La délégation patronale demande si dans l'étude les courtiers grossistes sont considérés comme des courtiers.

Le Cabinet Thomas Legrand indique que les courtiers grossistes n'ont pas été considérés comme des courtiers.

La délégation patronale pose la question de savoir si mettre en place un seul et unique C.Q.P. avec option production ou sinistres est réellement opportun quand on sait que les principales cibles sont les salariés des courtiers de proximité qui sont souvent polyvalents. Le vrai sujet de ces C.Q.P. est de revoir les référentiels pour faire en sorte qu'ils correspondent aux exigences du monde professionnel. Il est aussi pertinent de séparer les courtiers grossistes des autres courtiers.

Par ailleurs, lors de l'entretien oral final de C.Q.P., **la délégation patronale** fait le constat suivant : de nombreux candidats n'arrivent pas à répondre à des questions basiques. Parfois, le niveau est déconcertant et interroge sur le référentiel et le contenu des enseignements dispensés par les organismes de formation habilités.

La C.F.E.-C.G.C. partage ce constat.

La C.F.T.C. approuve ce qui a été dit précédemment sur le décalage entre le contenu des C.Q.P. et le niveau constaté en entretien, et considère que l'option en fonction du produit pourrait être intéressante.

Le Cabinet Thomas Legrand rappelle que dans une dynamique de renouvellement et de référencement auprès de France compétences, il faut garder à l'esprit que les critères ne seront pas tous remplis par rapport à leurs conditions pour que cette distinction soit admise. Dans cette optique,

il est plus intéressant de les fusionner. Le cabinet convient toutefois que le contenu doit être totalement refondé.

La délégation patronale conclut que les préconisations pour le C.Q.P. chargé de clientèle sont globalement claires et méritent d'être suivies. En revanche, pour le C.Q.P. gestionnaire, il serait peut-être nécessaire d'attendre certains retours d'enquêtes qui sont en cours.

La C.F.D.T. est d'accord pour suivre les préconisations du Cabinet Thomas Legrand concernant l'ensemble des C.Q.P.

L'ensemble des membres de la C.P.N.E.F.P. présents remercie *l'Opco Atlas* et le Cabinet Thomas Legrand pour la qualité et le sérieux des travaux effectués

V. Questions diverses

Aucune question particulière.

Prochaine réunion :

Vendredi 19 novembre 2021, 14 heures