

MANAGERS ET TUTEURS



UN TANDEM GAGNANT : MANAGER ET TUTEUR

Responsable de l'intégration du nouveau collaborateur au sein de son équipe, le **manager** l'accompagne dans sa progression professionnelle et évalue ses progrès.

En tant que responsable direct de l'apprenant, le **manager** organise le travail de ce dernier en veillant à équilibrer et harmoniser les périodes de travail et de formation.

Afin d'optimiser les chances de succès de l'apprenant, le **manager** s'informe régulièrement du bon déroulement de son apprentissage et de la progression de ses acquisitions auprès de l'Ifpass ou un autre organisme de formation et du service de formation interne.



POUR LE COLLABORATEUR EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION CDD DE 12 MOIS

Objectif : obtenir le Certificat de qualification professionnelle (CQP) de chargé de relation clientèle assurance.

En réalisant les entretiens d'évaluation, le **manager** joue un rôle déterminant dans l'obtention du Certificat de qualification professionnelle (CQP). Tout au long du contrat de professionnalisation, il devra évaluer, trois fois au minimum, toutes les compétences à partir d'une grille d'évaluation préétablie.

Le **tuteur** facilite l'apprentissage et partage son expertise.

Aux côtés du manager, le tuteur facilite les apprentissages et partage son expertise avec le nouveau collaborateur. Au-delà de sa maîtrise technique, il se distingue par son goût à transmettre ses connaissances et son savoir-faire. Bon pédagogue, il sait s'adapter au profil de son interlocuteur et créer les conditions d'un dialogue constructif.



POUR LE COLLABORATEUR EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION CDD DE 24 MOIS

Objectif : obtenir le BTS Assurance (ou d'autres).

Le rythme d'apprentissage est en général d'une semaine sur deux : l'une en entreprise, la suivante en centre de formation et ainsi de suite.

Il comporte des enseignements techniques :

- ➔ l'assurance de personnes et les produits financiers ;
- ➔ les assurances de biens et de responsabilité ;
- ➔ la communication et la gestion de la relation client.

et des unités communes aux bac + 2 du secteur tertiaire :

- ➔ culture générale et expression ;
- ➔ langue vivante étrangère ;
- ➔ environnement économique, juridique et managérial de l'assurance.



DE L'ACCUEIL À L'OBTENTION DU CQP DE CRCA, QUATRE GRANDES PHASES

Obtenir le CQP représente un véritable défi pour le nouveau collaborateur mais également pour son manager et son tuteur. Il est important d'en connaître les conditions de réussite et le fonctionnement.

1. ACCUEIL ET INTÉGRATION

Cette phase couvre plusieurs aspects, en particulier :

- la présentation du collaborateur à l'équipe, la visite du site et de l'entité ;
- la découverte des missions de l'entreprise ;
- l'initiation à l'utilisation des outils et applicatifs internes ;
- la découverte des produits d'assurance spécifiques à l'entreprise.

2. ACQUISITION DES CONNAISSANCES ET COMPÉTENCES

Cette phase se déroule tout au long du parcours : pratique du métier, formation individuelle (*e-learning*) et formation collective.

3. VALIDATION DES COMPÉTENCES ET ÉVALUATION

Réalisée en situation de travail par un comité d'évaluation (manager direct et autre référent), la validation des compétences s'appuie sur un référentiel précis.

L'évaluation des compétences s'effectue à partir des grilles d'évaluation préétablies.

Les modalités d'évaluation en situation de travail sont de deux types et peuvent se combiner :

- écoute et enregistrement ;
- écoute et observation.

4. ATTRIBUTION

La dernière étape consiste à remettre de façon anonyme au jury de professionnels le dossier de validation du candidat.

Le jury décide, après examen du dossier, de délivrer le CQP global ou partiel ou bien formule son refus.