



Étude thématique

De la formation à l'apprenance

La fabrique des compétences après la prise de poste

6 décembre 2023

- ...dans **les premiers mois** après la prise de poste,
- par l'interview d'une quarantaine de collaborateurs (CDI, alternance ou mobilité interne), exerçant dans des **métiers différents**,
- et des entretiens avec **leurs accompagnants** : managers, formateurs, responsables RH, responsables pédagogiques... dans 8 entreprises et 3 écoles d'assurances.

Merci aux équipes des entreprises et écoles participantes !



- L'ensemble des **formations** reçues et des **expériences vécues** sur le poste,
- à partir de la prise d'une nouvelle fonction,
- dans la totalité et la **diversité des situations** et activités,
- qui conduisent l'apprenant à une maîtrise du poste de plus en plus grande.

- Conseiller en indemnisation IRD
- Conseiller en indemnisation auto
- Conseiller en indemnisation auto & IRD

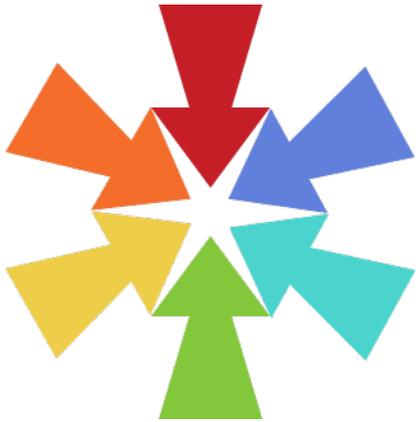


- Souscripteur multirisques entreprises
- Gestionnaire technique de contrats
- Gestionnaire négociateur

- Conseiller clientèle en agence
- Gestionnaire de contrats en assurance vie
- Conseiller commercial itinérant

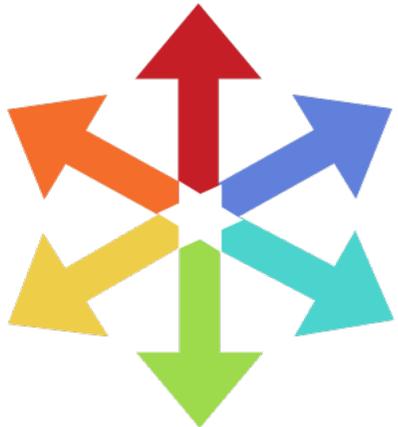
Par-delà la diversité du contenu et de l'environnement de ces métiers, deux questions* :

- Quels sont les traits ou tendances qui **rapprochent** ces parcours d'apprentissage ?
- A l'inverse, quelles sont les dimensions qui les **différencient** ou **les opposent** ?



Ce qui **rapproche** ces parcours :

- La rationalisation des parcours d'apprentissage
- Le défi d'intégration des savoirs professionnels et des *softskills*
- La sophistication croissante d'un écosystème d'apprenance



Les **dimensions** sur lesquelles ils se **différencient** ou s'opposent :

- Immersion rapide dans l'intégralité du métier *versus* apprentissage modulaire et progressif
- Tuteur pivot *versus* fonction tutorale d'équipe
- Métier normé *versus* dominante de l'aléatoire et du complexe

1) Progrès et défis dans la transmission des savoirs

- L'avènement d'une société de la connaissance conduit à porter une attention croissante à la notion d'apprenance.

"Un ensemble durable de dispositions favorables à l'action d'apprendre, dans toutes les situations formelles ou informelles, de façon expérientielle ou didactique, autodirigée ou non, intentionnelle ou fortuite".

1) Progrès et défis dans la transmission des savoirs

- L'avènement d'une société de la connaissance conduit à porter une attention croissante à la notion d'apprenance.
- Le développement de ces "dispositions favorables" impose aux entreprises de penser "système" en intégrant la formation stricto sensu dans un ensemble plus vaste.
- Les entreprises d'assurances maîtrisent de mieux en mieux la distribution et l'ancrage des savoirs...
- ...même si, dans nos métiers, les exigences cognitives (mémorisation et raisonnement) demeurent un challenge.

2) Des interrogations sur la capacité à faire progresser les apprenants dans les situations de travail complexes

"Une situation de travail **complexe** dépasse nos capacités de modélisation et d'entendement. **Notre expertise ne suffit pas pour la résoudre.**

Nous devons faire appel à d'autres compétences, nos compétences **sociales, adaptatives et cognitives** : nos *softskills* ou compétences douces."

2) Des interrogations sur la capacité à faire progresser les apprenants dans les situations de travail complexes

- "Donnez-nous des collaborateurs avec les bonnes *softskills*, la transmission des savoirs, on s'en charge !"
- Face au défi du travail complexe, quelle ingénierie et quelles pratiques pour surmonter l'obstacle ?
- Regarder du côté des sciences du travail ce qu'elles ont à nous apprendre sur le travail complexe.
- Par son exigence de réflexivité, l'AFEST est une première ouverture à suivre...

Table ronde



Stéphanie BESNARD

Chef de projet formation Matmut

Elisabeth DORBES

Responsables compétences
& talent management CNP Assurances

Miriam ZOUARI

Directrice pédagogique de
l'ENASS, CNAM

matmut



Quelle fonction formation au temps de l'apprenance ?

Table ronde



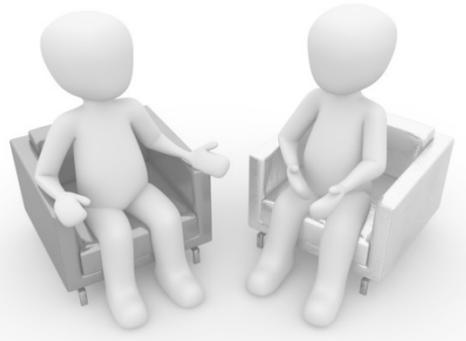
Justine DELASPRE
Responsable RH formation MACSF



Sophie LUCE
Directrice d'ASCENSIO,
centre de formation AESIO, Groupe AEMA



Interview



Marc DENNERY

Co-fondateur et
Co-dirigeant de C-Campus



Suivez-nous en vous abonnant



Découvrez aussi tous nos travaux sur notre site internet

www.métiers-assurance.org

A très bientôt...