



Fédération
Française
des Sociétés
d'Assurances

L'assurance et son environnement

Note d'information
6 juin 2006

- Validation des Acquis de l'Expérience
- Certificat de Qualification Professionnelle
« Relation Clientèle Assurance »

Référence 2006 / DAS 17

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES

26, Bd HAUSSMANN, 75311 PARIS CEDEX 09 - TÉLÉPHONE : 01 42 47 90 00

TÉLÉCOPIE : 01 42 47 93 11 - INTERNET : <http://www.fsa.fr/>

Validation des acquis de l'expérience - VAE Certificat de qualification professionnelle « relation clientèle assurance » - CQP RCA

Nous avons le plaisir de vous présenter deux supports de communication réalisés dans le cadre de la Commission paritaire nationale de la formation professionnelle et de l'emploi (CPNFPE) en application de l'accord de branche des sociétés d'assurances du 14 octobre 2004 « Anticiper et accompagner le changement par la formation professionnelle tout au long de la vie ».

Ils portent respectivement sur :

- la Validation des acquis de l'expérience (VAE). La brochure rappelle l'essentiel des dispositions régissant la VAE et comporte des informations spécifiques au secteur de l'assurance,
- le Certificat de qualification professionnelle (CQP) « relation clientèle assurance », créé par la CPNFPE et dont l'objet est de valider les compétences acquises, par la formation et/ou l'expérience, par les collaborateurs en matière de conseil à la clientèle dans les domaines de la souscription et/ou de l'indemnisation de risques standard.

Bien entendu, vous pouvez nous contacter pour toute information complémentaire que vous souhaiteriez obtenir sur ce sujet.



le Certificat de Qualification Professionnelle

Sous l'impulsion de l'accord de branche des sociétés d'assurances du 14 octobre 2004 « Anticiper et accompagner le changement par la formation professionnelle tout au long de la vie », la Commission paritaire nationale de la formation professionnelle et de l'emploi (CPNFPE) a créé un dispositif professionnel de qualifications ainsi que le premier certificat de qualification professionnelle (CQP) de l'assurance.

Intitulé « relation clientèle assurance » (RCA), ce certificat a pour objet de reconnaître les compétences acquises en ce domaine au cœur de l'activité d'assurance.

RCA Relation Clientèle Assurance

Le CQP RCA mode d'emploi

Qu'est-ce que le

CQP RCA

Le CQP atteste la qualification de son titulaire dans un ou plusieurs domaines de compétences donnés. Créé par des représentants des entreprises, des organisations professionnelles et des organisations syndicales, sa portée est nationale et sectorielle.

Le CQP RCA a pour objet de reconnaître les compétences acquises, par la formation et/ou l'expérience, des collaborateurs en matière de conseil à la clientèle dans les domaines de la souscription et/ou de l'indemnisation de risques standard.

Pourquoi la CPNFPE des sociétés d'assurances a-t-elle créé le CQP RCA ?

L'engagement pris par les partenaires sociaux, dans le cadre de l'accord de branche des sociétés d'assurances du 14 octobre 2004 « Anticiper et accompagner le changement par la formation professionnelle tout au long de la vie », de créer un tel certificat a été principalement motivé par :

- la volonté des entreprises de faire évoluer rapidement les compétences de leurs collaborateurs dans les activités de souscription et d'indemnisation, en constante évolution ;
- le besoin des collaborateurs de faire reconnaître leur qualification professionnelle concernant les activités essentielles à l'assurance et de s'ouvrir des perspectives d'évolution.

Quel est l'intérêt du CQP RCA ?

Le CQP peut permettre à son titulaire :

- de se qualifier ou de faire reconnaître ses compétences,
- d'accroître ses domaines de compétences,
- d'évoluer vers d'autres activités.

Délivré au nom de la CPNFPE, le CQP est, en outre, reconnu par toutes les sociétés d'assurances.

Quels sont les collaborateurs susceptibles d'en bénéficier ?

Tous les collaborateurs des sociétés d'assurances relevant des conventions collectives du 27 mai et du 27 juillet 1992, qu'ils soient jeunes entrants dans la profession ou collaborateurs expérimentés, peuvent obtenir le CQP RCA.



Quelles sont les différentes étapes pour acquérir le CQP RCA

La démarche comprend les quatre phases suivantes :

▶ LA PHASE DE POSITIONNEMENT

Elle permet l'analyse et l'évaluation des acquis de l'expérience d'un candidat au CQP afin de repérer ses compétences d'ores et déjà acquises et celles qu'il lui faudra acquérir par rapport au référentiel de compétences du CQP RCA.

Un calendrier prévisionnel d'acquisition des compétences du candidat au regard du référentiel du CQP pourra être établi.

▶ LA PHASE D'ACQUISITION DE COMPÉTENCES

Elle est nécessaire si la phase de positionnement du candidat démontre que celui-ci ne possède pas l'ensemble des connaissances et/ou compétences constitutives du CQP. Il pourra les acquérir via une formation et/ou des mises en situation professionnelle.

▶ LA PHASE D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Réalisée par l'entreprise, elle a lieu en situation de travail réel, à partir des indicateurs du référentiel d'évaluation.

Sur la base des résultats d'au moins trois observations réalisées en situation de travail, un comité d'évaluation, composé de deux évaluateurs au moins, décidera :

- soit de la constitution du dossier de validation, qui sera soumis au jury de certification ;
- soit de la non-constitution du dossier de validation, et il en donnera alors les motifs au candidat.

▶ LA PHASE D'ATTRIBUTION DU CQP RCA

Le jury de certification, émanation de la CPNFPE, délivre le CQP au nom de celle-ci. Il se prononce sur la base du dossier de validation transmis par l'entreprise.

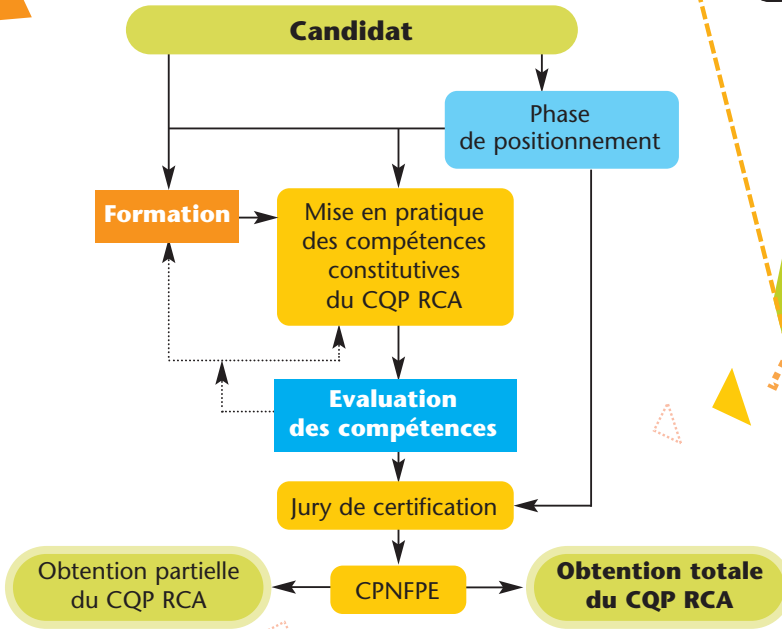
Le jury peut décider :

- de valider l'ensemble des résultats de l'évaluation ;
- de valider certaines compétences constitutives du CQP, et il précise alors au candidat qu'il conserve le bénéfice des compétences validées pour une période de cinq ans ;
- de ne valider aucun des résultats de l'évaluation.

En cas de non-validation totale ou partielle des résultats, le jury est tenu d'en préciser les motifs au regard des éléments du dossier.

Schéma global de la procédure d'obtention et de délivrance du

CQP RCA



Ce qu'ils en disent...

Pour les collaborateurs des sociétés d'assurances, l'acquisition du CQP RCA constitue un atout indéniable en termes d'évolution professionnelle, et ce d'autant plus que l'ensemble des métiers de la profession est aujourd'hui tourné vers le sociétaire, que ce soit en face-à-face ou par le canal du téléphone ou d'Internet.

L'acquisition du certificat est, par ailleurs, facilitée par la prise en compte de l'expérience professionnelle, qui limitera la période de professionnalisation aux compétences restant à acquérir - s'il y en a ! - puisqu'il est possible pour les collaborateurs expérimentés d'obtenir le CQP sur leur seule expérience.

Il est dans l'intérêt de l'entreprise de certifier les compétences de ses collaborateurs, comme pour ces derniers de se faire reconnaître par elle.

Madame Aline Julé
Responsable des Ressources Humaines
SMACL

Les métiers du conseil à la clientèle, qu'ils soient en souscription ou en indemnisation, font appel à des compétences techniques en assurance ainsi qu'à des compétences relationnelles.

Il n'existait jusqu'à ce jour aucune certification réunissant cette double compétence. Aussi le CQP « relation clientèle assurance » est-il une véritable aubaine pour les entreprises d'assurances qui peinent à trouver et à recruter ce type de profil !

Aujourd'hui nous mettons en place la démarche d'acquisition du CQP RCA pour former les professionnels dont notre entreprise a besoin, y compris dans le cadre d'un recrutement en contrat de professionnalisation.

Madame Sybille du Cray
Responsable de gestion Ressources Humaines
AVIVA ASSURANCES

Quels sont les principaux atouts du dispositif professionnel de qualifications

- **ACCESSIBILITÉ À UNE CERTIFICATION PROFESSIONNELLE DE BRANCHE.**
Les collaborateurs qui ne se lanceraient pas au premier abord vers une démarche d'obtention d'un diplôme ou d'un titre peuvent accéder à la certification de leurs compétences via le CQP RCA.
- **ACCESSIBILITÉ RENFORCÉE PAR UN MÉCANISME DE VALIDATION DES COMPÉTENCES ACQUISES.**
Ce mécanisme permet aux candidats de valider leurs compétences et d'être dispensés de tout ou partie de la préparation du CQP.
- **ACQUISITION DU CQP RCA PAR BLOCS DE COMPÉTENCES.**
Les blocs de compétences constitutifs du CQP RCA peuvent être acquis progressivement. Le candidat conserve le bénéfice de l'acquisition d'un bloc du CQP pendant cinq ans, à l'instar du mécanisme de VAE.
- **ÉVALUATION DES COMPÉTENCES EN SITUATION DE TRAVAIL.**
Toutes les compétences inscrites dans le référentiel de compétences doivent être évaluées en situation de travail réel lorsque le salarié ne bénéficie d'aucune dispense en raison de son expérience.
- **ACCESSIBILITÉ VIA L'ENSEMBLE DES DISPOSITIFS DE FORMATION CONTINUE.**
La démarche d'acquisition des compétences visées par le CQP RCA peut reposer sur l'ensemble des dispositifs de formation : contrat ou période de professionnalisation, droit individuel à la formation ou plan de formation.
Dans ce cadre, Opcassur pourra être sollicité pour une prise en charge des dépenses liées aux actions de positionnement, d'acquisition et d'évaluation des compétences visant à l'obtention du CQP.
- **CRITÈRES D'ACQUISITION ET D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES.**
Ces critères sont définis par la CPNFPE dans le cadre des référentiels de compétences et d'évaluation de celles-ci.

Pour en savoir plus

- **SI VOUS ÊTES COLLABORATEUR D'UNE SOCIÉTÉ D'ASSURANCES**
Nous vous invitons à contacter
votre direction des ressources humaines.
- **SI VOUS ÊTES CHARGÉ PAR VOTRE ENTREPRISE DE METTRE EN PLACE
LE CQP RCA**

FFSA

FÉDÉRATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCES

DIRECTION DES AFFAIRES SOCIALES

26, boulevard Haussmann - 75311 Paris Cedex 09 - Tél. : 01 42 47 90 00

Fax : 01 42 47 93 11

Internet : www.ffsa.fr

Organisation professionnelle qui regroupe environ 300 sociétés anonymes d'assurances et des sociétés d'assurances mutuelles pratiquant l'assurance, la capitalisation et la réassurance, la FFSA a pour principale mission la représentation et la défense des intérêts de la profession ainsi que la promotion de l'assurance et de la réassurance.

GEMA

GROUPEMENT DES ENTREPRISES MUTUELLES D'ASSURANCES

DIRECTION DES AFFAIRES SOCIALES

9, rue de Saint-Pétersbourg - 75008 Paris - Tél. : 01 53 04 16 00 - Fax : 01 53 04 16 09

Internet : www.gema.fr

Organisation professionnelle des mutuelles d'assurances sans intermédiaires, le GEMA exerce principalement quatre missions au service de ses membres : l'étude des questions d'assurance, la représentation institutionnelle et sociale, les relations avec la presse en tant que porte-parole, la gestion de services communs.

OPCASSUR

ORGANISME PARITAIRE COLLECTEUR AGRÉÉ DE L'ASSURANCE

1, place d'Estienne-d'Orves - 75009 Paris - Tél. : 01 56 35 10 00 – Fax : 01 56 35 10 10

Internet : www.opcassur.com

Organisme paritaire collecteur agréé des contributions dues par les entreprises au titre de la formation professionnelle continue, Opcassur peut vous aider à réaliser vos dossiers de prise en charge des contrats et des périodes de professionnalisation ayant pour objet la préparation du CQP RCA.



U
N
I
O
N
P
A
R
I
T
A
I
R
E

- Qu'est-ce que la validation des acquis de l'expérience ?
- Qui peut valider ses acquis ?
- Pour quels diplômes peut-on valider ses acquis ?
- Qui peut vous aider ?
- Démarche globale de la VAE
- Contacts et adresses utiles



des Acquis de l'Expérience

dans l'assurance

Qu'est-ce que la

VAE

Qui peut valider ses acquis ?

Quelles que soient votre situation professionnelle et votre formation initiale, vous pouvez faire une demande de validation des acquis de l'expérience.

Cependant, il faut avoir exercé pendant au moins trois ans une ou des activités :

- en rapport avec le diplôme visé ;
- en continu ou en discontinu ;
- à temps plein ou à temps partiel.

Toute personne engagée dans la vie active est en droit de faire valider les acquis de son expérience, notamment professionnelle, en vue de l'acquisition d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification figurant sur une liste établie par la commission paritaire nationale de l'emploi d'une branche professionnelle, enregistrés dans le répertoire national des certifications professionnelles...

La validation des acquis produit les mêmes effets que les autres modes de contrôle des connaissances et aptitudes.

Peuvent être prises en compte au titre de la validation, l'ensemble des compétences professionnelles acquises dans l'exercice d'une activité salariée, non salariée ou bénévole en rapport direct avec le contenu du diplôme ou du titre. La durée minimale d'activité requise ne peut être inférieure à trois ans.

Extraits des articles L. 900-1 du Code du travail et L. 335-5 du Code de l'éducation.

Pour quels diplômes peut-on valider ses acquis

1 Diplômes de l'enseignement technologique et professionnel

Les principaux diplômes de l'enseignement technologique et professionnels accessibles par la VAE sont les suivants :

- Brevet d'études professionnelles - BEP
- Mention complémentaire - MC
- Brevet professionnel - BP
- Brevet de technicien supérieur - BTS
- Diplôme de technicien supérieur - DTS

Pour en savoir plus sur le contenu des diplômes, consultez le site du Centre national de documentation pédagogique : <http://www.cndp.fr/outils-doc/>

Les diplômes spécifiques du secteur de l'assurance sont notamment les suivants :

- Brevet professionnel d'assurance
- Brevet de technicien supérieur d'assurances
- Mention complémentaire "services financiers"

2 Diplômes de l'enseignement supérieur

La VAE s'applique à tous les diplômes de l'enseignement supérieur à finalité professionnelle selon des modalités propres à chaque établissement.

Il existe un nombre important de diplômes de l'enseignement supérieur en assurance ou comportant une spécialisation à l'assurance dans différents domaines (juridique, commercial, économique et financier, mathématique). Pour connaître les modalités d'accès à ces diplômes par la VAE, nous vous invitons à consulter les services universitaires de formation continue par académie ou l'établissement concerné (voir : *Qui peut vous aider ?*).

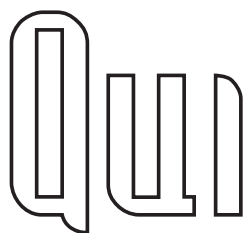
A titre d'exemple : licence professionnelle d'assurance du Cnam.

3 Autres diplômes, titres homologués et certifications

Pour connaître les autres diplômes accessibles par la VAE, consulter le répertoire national des certifications professionnelles sur le site de la Commission nationale des certifications professionnelles :

<http://www.cncp.gouv.fr/>

A titre d'exemple, il existe dans l'assurance le titre de conseiller en assurance et épargne, dont la formation est dispensée par l'Ecole nationale d'assurances - AEA.



peut vous aider



MISSIONS

ORGANISMES

COORDONNÉES

► Pôle VAE de l'Ecole nationale d'assurances - AEA

Le pôle VAE de l'Ecole nationale d'assurances - AEA peut être contacté aux coordonnées suivantes :

vae@enass.fr

Tél. : 01 44 63 58 34

Ce pôle, au service des entreprises et des salariés du secteur de l'assurance, a pour missions :

- d'assister les cellules VAE existant dans certaines entreprises ;
- d'informer les salariés d'entreprises dépourvues de cellule VAE et de les accompagner dans leurs démarches ;
- d'orienter les entreprises et les salariés vers les dispositifs *ad hoc* dans le cas de demandes portant sur des certifications non spécifiques au secteur ;
- d'accompagner les salariés dans leurs démarches de VAE en vue de l'obtention de tout ou partie d'une certification concernant directement l'assurance et accessible par ce biais, en application des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Renseignez-vous : il existe peut-être une cellule VAE dans votre entreprise. Contactez votre DRH.

► Point relais conseil (PRC)

Les points relais conseil en VAE sont des centres d'information de proximité. Vous trouverez la liste ainsi que les coordonnées des PRC sur le site Internet suivant :

http://www.centre-mffo.fr/article.php?id_article=17#adres

Le point relais conseil s'adresse à toute personne souhaitant bénéficier d'une information et d'un conseil en vue de faire valider son expérience pour l'obtention d'un titre ou d'un diplôme.

► Dispositif académique de validation des acquis (DAVA)

Le dispositif académique de validation des acquis (DAVA) est organisé à l'échelon régional. Consultez le site pédagogique du ministère de l'Education nationale afin de connaître le DAVA de votre région.

<http://eduscol.education.fr/00077/default.htm>

Le DAVA vous donnera des informations sur les textes juridiques, les principes, les différentes étapes de la démarche, les diplômes...

Si vous le souhaitez, le DAVA peut également vous accompagner dans votre parcours.

L'accompagnement vise trois objectifs principaux :

- vous permettre de choisir le diplôme qui correspond le mieux à votre expérience professionnelle et personnelle ;
- vous guider dans le choix et la description des activités professionnelles ou extra-professionnelles en rapport avec le diplôme choisi ;
- vous aider à analyser votre expérience professionnelle et à en rendre compte.

L'accompagnement est réalisé par des enseignants et des conseillers en validation.

Si vous décidez de demander la validation de vos acquis, il vous faudra constituer un dossier. C'est après avoir examiné ce dossier et, éventuellement, vous avoir reçu en entretien que le jury décidera de vous attribuer la totalité ou une partie du diplôme que vous avez choisi.

► Services universitaires de formation continue

Annuaire des services universitaires de formation continue par académie.

<http://www.fcu.fr/temp/confdir/>

Les universités et les écoles d'ingénieurs disposent :

- d'un service chargé de l'accueil et de l'orientation des publics en reprise d'études ;
- d'une cellule d'aide et d'accompagnement dans la démarche de demande de validation d'acquis de l'expérience.

► Grandes écoles

Conférence des grandes écoles.

<http://www.cge.asso.fr/>

Se renseigner directement auprès des écoles.

Démarche globale de la

VAE

Contacts et adresses utiles

ACCUEIL - INFORMATION

Informations générales sur l'ensemble de la procédure quel que soit le diplôme sollicité



ACCOMPAGNEMENT

Aide au choix du diplôme, à la description des activités, à la décision d'engager la procédure VAE ou de suivre une formation, à la constitution du dossier



CONSTITUTION - ELABORATION DÉPÔT DU DOSSIER

Contrôle et vérification des pièces nécessaires à l'examen du dossier



ENTRETIEN AVEC LE JURY

A la demande du jury ou à la demande du candidat



DÉLIBÉRATION ET DÉCISION DU JURY

Trois possibilités :

1. Le jury décide de vous attribuer la totalité du diplôme.
2. Le jury décide de ne vous accorder qu'une partie du diplôme. Dans ce cas il vous indique :
 - la partie du diplôme qui vous est attribuée et dont vous conservez le bénéfice pendant cinq ans,
 - la ou les épreuves de l'examen que vous devrez passer dans un délai de cinq ans.
3. Le jury décide de ne rien vous attribuer.

Par :

- la cellule VAE de votre entreprise, le cas échéant,
- le pôle VAE de l'Enass-AEA,
- les points relais conseil,
- les dispositifs académiques de validation des acquis (DAVA),
- les services universitaires de formation continue.

Par :

- la cellule VAE de votre entreprise, le cas échéant,
- le pôle VAE de l'Enass-AEA pour les diplômes d'assurances,
- les dispositifs académiques de validation des acquis (DAVA),
- les dispositifs de VAE des universités pour les diplômes de l'enseignement supérieur.

Par le candidat, auprès, selon le diplôme :

- des services académiques chargés de la recevabilité et du traitement du dossier,
- du service VAE des universités ou des organismes de formation proposant une telle démarche pour le diplôme ou titre que vous sollicitez.

Le cas échéant, confrontation à une situation réelle ou reconstituée (lorsque cette procédure est prévue par l'autorité qui délivre la certification).

Si vous n'avez rien obtenu ou si vous n'avez obtenu qu'une partie du diplôme, vous pouvez :

1. Compléter votre expérience professionnelle pour acquérir les compétences qui vous manquent. Vous pourrez, après avoir enrichi votre dossier, déposer une nouvelle demande de VAE totale ou partielle.
2. Vous engager dans une formation. Vous pourrez vous présenter aux épreuves de l'examen.

PÔLE DE VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE (VAE)

Pôle de validation des acquis de l'expérience de l'Ecole Nationale d'Assurances - AEA

8, rue Chaptal - 75009 Paris
Tél. : 01 44 63 58 34

Courriel : vae@enass.fr

Instauré par l'Accord de branche des sociétés d'assurances du 14 octobre 2004 "Anticiper et accompagner le changement par la formation professionnelle tout au long de la vie", ce pôle a pour mission d'informer, d'orienter et d'accompagner les salariés et les entreprises du secteur dans leur démarche de VAE.

ORGANISMES POUR L'EMPLOI ET LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Emploi

APESA Association paritaire pour l'emploi dans les sociétés d'assurances

51, rue Saint-Georges
75009 Paris
Tél. : 01 53 20 43 53
Fax : 01 45 26 52 64

Internet: www.emploi-assurance.com

L'Apesa est une association qui a pour mission de rapprocher les offres et les demandes d'emploi dans le secteur de l'assurance. Elle sélectionne et propose aux entreprises d'assurances des candidatures de professionnels expérimentés, issus du secteur de l'assurance, ou de jeunes diplômés de l'assurance.

Le site Internet de l'Apesa permet aux candidats en recherche d'emploi ou de stage dans le secteur d'y déposer leur CV, de consulter les offres des sociétés d'assurances, etc. Il propose de nombreux liens avec les sites des sociétés et organismes de la profession.

OEMA Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance

1, rue Jules-Lefebvre
75431 Paris Cedex 09
Tél. : 01 53 21 51 20
Fax : 01 53 21 51 26

Internet: www.metiers-assurance.org

L'OEMA est un outil de veille prospective au service des entreprises du secteur. Il effectue des travaux d'analyse et de préconisation sur l'évolution des métiers de l'assurance et, plus particulièrement, sur les conséquences qui en découlent pour la gestion des ressources humaines en termes de qualification, de formation et de recrutement.

L'OEMA a mis en place un site Internet où ses principaux travaux sont téléchargeables (études métiers, ROMA, baromètre, etc.).

Contacts et adresses utiles (suite)

ORGANISMES EMPLOI ET FORMATION PROFESSIONNELLE

Formation professionnelle

Ecole nationale d'assurances - ADAP

60, rue Saint-Lazare
75009 Paris
Tél. : 01 53 20 61 61
Fax : 01 53 20 61 60

Internet: www.adap.fr

Centre de formation portant sur tous les domaines de l'assurance, destiné aux collaborateurs des sociétés d'assurances, des agences générales, des cabinets de courtage, ainsi qu'aux collaborateurs des services d'assurance des entreprises et des collectivités territoriales. L'Ecole nationale d'assurances - Adap a mis en ligne son catalogue de formation, comprenant plus d'une centaine de stages. Il peut être consulté par domaine de formation ou par mot clé, voire par code de référence de stage.

ENASS CNAM et AEA

Ecole nationale d'assurances Institut du Cnam et Association pour l'enseignement de l'assurance

8, rue Chaptal - 75009 Paris
Tél. : 01 44 63 58 00
Fax AEA: 01 45 26 28 16
Fax Enass : 01 44 63 58 37

Internet: www.enass-aea.org/home/

L'Ecole nationale d'assurances et l'Association pour l'enseignement de l'assurance dispensent des formations à l'assurance du brevet professionnel au Centre des hautes études d'assurance en formation initiale (à temps plein ou en alternance) et dans le cadre de la formation continue (présentielle ou à distance). L'AEA dispose de plusieurs représentations régionales, dont Bordeaux, Lyon, Marseille.

OPCASSUR

Organisme paritaire collecteur agréé de l'assurance

1, place d'Estienne-d'Orves
75009 Paris
Tél. : 01 56 35 10 00
Fax : 01 56 35 10 10

Internet : www.opcassur.com

Opcassur est l'organisme paritaire collecteur agréé des contributions dues par les entreprises au titre de la formation professionnelle continue. A ce titre, Opcassur est principalement chargé de la gestion et de l'utilisation des fonds destinés au financement d'actions de formation, en alternance (contrat et période de professionnalisation) et dans le cadre du plan de formation