



RAPPORT

ANNUEL



20
18



cepom

**COURTIERS EDUCATION PARITAIRE/
PARITAIRE OPLEIDING MAKELAARS**

www.cepom.be



DÉNOMINATION ET FORME

CEPOM est le Fonds Paritaire pour le développement de l'emploi et de la formation dans le Secteur des entreprises de courtage et des agences d'assurances. Il fut constitué le 1^{er} avril 2000 (CCT du 20/03/2000, annexée au Moniteur belge et enregistrée le 12/04/2000 sous le n° 054.662/CO/307).

En application de la loi du 7 janvier 1958, ce Fonds d'existence émane directement de la Commission paritaire 307 et est répertorié sous le numéro BCE - 0878 980 247.

SIÈGE SOCIAL

Depuis le 2 mai 2017, le siège social du CEPOM se situe :
avenue du Prince Héritier, 192
à 1200 Woluwe-Saint-Lambert.

STATUTS ET MODIFICATIONS STATUTAIRES

Le Fonds, conformément à ses statuts, est administré paritairement par un Conseil d'administration constitué de représentants des employeurs et des travailleurs désignés par la Commission paritaire 307.

Les statuts ont été modifiés pour la dernière fois par la CCT conclue le 2 mai 2017, déposée le 5 mai et enregistrée le 16 mai 2017 sous le n° 139274/CO/3070000 (siège social).

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les administrateurs effectifs sont :

Jean-Michel CAPPOEN, Président (SETCA-FGTB), André VAN VARENBERG, Secrétaire (UPCA-BVVM), Ben BELLEKENS (LBC), Henri-Philippe DINCQ (FEPRABEL), Dirk GYSEMANS (FVF), Thibaut MONTJARDIN (ACLVB).

Les administrateurs suppléants sont :

Patrick CAUWERT (FEPRABEL), Stefaan DECOCK (ACV-CSC), Martine LEFEVRE (CGSLB), Martine MORTIER (SETCA-FGTB), Kelly SCHAMPHELAERE (FVF), Jean-Jacques SURNY (UPCA-BVVM).

Daniel BRULLEMANS, Competence & Administration Manager du CEPOM est également le Secrétaire du Conseil d'administration.

NOS PARTENAIRES



TABLE DES MATIÈRES

DÉNOMINATION ET FORME	2	NOS FORMATIONS DE CYCLE LONG :	
Siège social.....	2	SEASONAL SCHOOL.....	21
Statuts et modifications statutaires.....	2	Analyse qualitative des évaluations réalisées	
TABLE DES MATIÈRES.....	3	par nos participants.....	22
MESSAGE DU SECRÉTAIRE.....	5	Méthodologie	22
CEPOM : a success story in continuity.....	5	Résultats globaux 2018 pour	
ORGANES DE GESTION ET DE CONTRÔLE.....	7	les 3 types de formations	22
Eléments de contrôle et d'audit	7	Les résultats plus en détails.....	22
Rapport d'évaluation des actions menées et aperçu		Analyse du coût des formations.....	24
financier des recettes et dépenses 2017	7	Coûts de formation	24
MANAGEMENT SUMMARY	8	LA RÉPARTITION DES PARTICIPANTS PAR ÂGE	25
MISSION DU CEPOM	9	Ages des participants.....	25
Présentation et but du CEPOM	9	Distribution géographique.....	26
STRATÉGIE	10	OUTPLACEMENT.....	27
Groupes cibles et utilisateurs du CEPOM	10	L'outplacement mis à disposition du Secteur	
Le CEPOM répond à vos besoins en lien avec l'IDD		par le CEPOM	27
& la Loi Peeters	11	L'outplacement – version 1 ^{er} janvier 2019.....	27
Revue pédagogique 2018	11	La situation de l'outplacement durant l'exercice 2018...28	
« Formations à points » dans le cadre de l'obligation		RAPPORT STATISTIQUE DU SITE WEB 2018.....	29
légale de recyclage	12	Analyse globale.	29
L'implication du Comité stratégique.....	13	L'impact du nouveau site	30
Equipe de formateurs	13	Analyse du comportement des utilisateurs	30
Valorisation de la communication	13	PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS DE L'EXERCICE 2018.....	31
L'envoi des Newsletters du CEPOM.....	13	Directionnaire.....	31
La campagne de lancement BaseCamp	14	Le CEPOM et l'ensemble des interlocuteurs	
Le CEPOM présent dans les médias sectoriels.....	15	sectoriels.....	31
Le CEPOM y était !.....	15	Veille stratégique 2018 : Employeurs & Employés	
Tournée des Chambres syndicales et collaboration		ETP.....	31
croisée.....	15	RGPD (Règlement Général relatif	
FORMATION DU PERSONNEL À RISQUES	17	à la Protection des Données).....	33
Participations.....	18	UNE ÉQUIPE RENFORCÉE POUR FAIRE FACE	
Participants	18	AUX NOUVEAUX DÉFIS.....	34
Langues des formations.....	19	STRATÉGIE ET OBJECTIFS 2019	35
Subdivision en régions.....	19	Satisfaire toutes les parties prenantes.....	35
		Identifier les enjeux stratégiques	35
		Identifier les priorités.....	36
		Conserver les acquis.....	36
		Lever les inconnues.....	36
		GRAPHIQUES 2018.....	37

Comme l'ensemble du travail réalisé par le CEPOM, ce rapport est un travail d'équipe !
Merci à André, Danielle, Françoise, Guillaume, Jean-Jacques, Jean-Michel, Michelle, René et Xavier.



DANIEL BRULLEMANS
Competence &
Administration Manager

MESSAGE DU SECRÉTAIRE

CEPOM : A SUCCESS STORY IN CONTINUITY



**ANDRÉ
VAN VARENBERG**

SECRÉTAIRE DU CEPOM

Le CEPOM a été porté sur les fonts baptismaux en date du 20 mars 2000. Sa mission : promouvoir le développement de l'emploi et de la formation dans le Secteur des entreprises de courtage et d'agences d'assurance qui dépendent de la Commission Paritaire 307 en mettant à la disposition des employeurs un outil de formation qui soit à la fois performant et à la pointe du savoir-faire requis par l'exercice de notre métier.

Didier PISSOORT, issu du banc patronal, en fut le 1er Président et l'artisan engagé de sa mise en œuvre.

Selon le principe statutaire de l'alternance « patronat-syndicats », c'est aujourd'hui Jean-Michel CAPPOEN, du banc syndical, qui est aux commandes. Il conduit une transformation en profondeur de notre organisation pour lui permettre de faire face aux défis d'ampleur qui l'attendent en s'appuyant sur l'engagement jamais démenti de Daniel Brullemans, Manager du CEPOM depuis le 1^{er} juillet 2008.

Un coup d'œil dans le rétroviseur permettra d'apprécier le chemin parcouru.

En 2002, première année opérationnelle pour le CEPOM, cinq courtiers seulement avaient parfaitement mesuré l'atout que la création du CEPOM représentait pour notre profession en inscrivant 245 participants à ses formations.

Aujourd'hui, en 2018 soit 16 ans plus tard, armé de son bâton de pèlerin, Daniel Brullemans a convaincu 237 intermédiaires d'envoyer leurs collaborateurs à suivre 487 formations organisées pendant 628 jours, ce qui signifie l'équivalent de 8.738 présences.

Il s'agit d'un vrai succès dont il importe de se réjouir mais il nous faut cependant bien relativiser les choses au regard du chemin qui reste à parcourir !

Des milliers d'employeurs demeurent à sensibiliser et trois fois autant d'employés restent à former et à recycler. La formation a d'ailleurs le vent en poupe, les mutations sociétales y concourent.

Dans notre métier, le changement est partout ! Qu'il s'agisse du marché, de la régulation voire de l'intelligence artificielle.

Pour ce qui concerne le marché, songeons aux risques émergents (les Cyber-risques, le terrorisme, les responsabilités professionnelles, les dommages immatériels, les investissements assurantiels...).

Quant à la régulation, il nous faut évoquer d'une part, la loi belge du 6/12/2018 transposant la Directive Européenne sur la Distribution des assurances du 20/01/2016 portant à 15 heures par an la formation continue des Responsables de la distribution (RD) qui est étendue aux Personnes en contact avec le public (PCP) et d'autre part, la Loi Peeters du 05/03/2017.

Cette dernière impose à tous les Secteurs un objectif de 5 jours de formation annuelle pour l'ensemble du personnel des entreprises.

La convention collective du 10/11/2017 « efforts sectoriels de formation » y répond en entérinant 3 jours de formation en 2019, 4 jours dès 2020 et 5 jours à partir de 2022.

Enfin, l'intelligence artificielle symbolise le 3^e pilier des mutations en cours. Elle va bouleverser le métier en interpellant ses modes de fonctionnement, de gestion et de communication. Une mutation tellement puissante qu'elle échappe à l'anticipation.

La formation s'inscrit donc plus que jamais au cœur de l'avenir de notre profession.

Le CEPOM entend en demeurer un acteur central au plus grand bénéfice des membres du personnel de la CP307. Il déploiera à cette fin toutes les initiatives et tous les efforts que son financement lui permettra.

Dans cette perspective, un nouveau bond en avant sera d'ailleurs réalisé en 2019 avec la mise à disposition de 800 jours de formation, ce qui représente une augmentation de 100% en deux ans.

Pour conclure cet avant-propos, il reste à souligner qu'outre les challenges évoqués ci-dessus, notre Président aura aussi à piloter la transition entre l'équipe des anciens et celle des nouveaux collaborateurs.

En effet, le temps faisant son œuvre, 2019 connaîtra le renouvellement du team des pionniers qui en faisant tourner le CEPOM au quotidien lui ont permis de grandir. Nombre d'entre vous les connaissent. Demain, ils passeront le relais à une nouvelle équipe enthousiaste, dans les meilleures conditions possibles.

Mais cela relève du message de l'année prochaine. Bon succès et bonne formation à tous,



ANDRÉ VAN VARENBERG
Secrétaire du CEPOM



André Van Varenberg quitte la fonction de Secrétaire du CEPOM pour prendre sa retraite.

Le team CEPOM tient particulièrement à le remercier pour l'ensemble de ses qualités d'homme et pour son support effectif, sa collaboration inconditionnelle, son sens politique qui ont permis le développement de notre Fonds Paritaire. Homme de parole, discret et consensuel, André a fait sienne la mission du CEPOM.

Le team CEPOM lui souhaite une retraite paisible, heureuse et pleine d'expériences nouvelles et de découvertes.



ORGANES DE GESTION ET DE CONTRÔLE

ÉLÉMENTS DE CONTRÔLE ET D'AUDIT

GLOBAL VISION, représentée par Claudine CHAUVIER, finalise nos situations comptables trimestrielles et annuelles en collaboration directe avec le Manager du CEPOM.

De plus, comme exigé par l'arrêté royal du 15 janvier 1999, nos comptes annuels font l'objet d'un contrôle révisoral par le Cabinet P.M.V.D., représenté par Vincent GISTELINCK, réviseur d'entreprise.

Le rapport annuel et le rapport du réviseur d'entreprise sont directement transmis au Président de la Commission paritaire dans les délais prescrits (Art. 21- Chap III - Moniteur du 10.02.1999 - P*3880).

En ce qui concerne l'exercice 2017, un rapport interne a été mis à disposition de nos courtiers-prescripteurs via le site web du CEPOM et ce, dès le 19 juin.

RAPPORT D'ÉVALUATION DES ACTIONS MENÉES ET APERÇU FINANCIER DES RECETTES ET DÉPENSES 2017

En exécution de l'art.4 de la loi du 5 septembre 2001, nous avons, comme de coutume, remis un rapport d'évaluation.

Ce modèle de rapport est basé principalement sur l'Annexe II de l'Arrêté Royal déterminant les différentes modalités et conditions particulières auxquelles doivent répondre le rapport d'évaluation et l'aperçu financier visés à l'article 190, § 3, de la loi du 27 décembre 2006 portant des dispositions diverses (I) concernant les Fonds d'existence.

Par ailleurs, il reprend également les éléments qui concernent les groupes à risque parmi ceux énumérés à l'article 1er et 2ième de l'A.R. du 19 février 2013.

Les accords de partenariat visés par l'article 2 et 2bis de l'A.R. du 19 février 2013 sont également répertoriés en bonne et due forme.

Les documents de l'exercice 2017 ainsi que leurs annexes (deux (2) documents l'un en français, l'autre en néerlandais) ont été transmis en date du lundi 07 mai 2018 au fonctionnaire de référence : Madame Lieve RAMS, Présidente de la CP307 et médiateur social à FOD-WASO.

Les formulaires et leurs annexes ont dûment été déposés en CP307 le mercredi 23 mai 2018 et entérinés lors de la même réunion plénière.



MANAGEMENT SUMMARY

- L'objectif fixé pour 2018 de 600 jours de formation a été largement dépassé (628 jours) : nous avons enregistré 8.730 présences (+ 70% par rapport à 2017) et 5.023 heures (+ 49%) ;
- Nous sommes donc dans les temps pour atteindre les objectifs de la Loi Peeters (5 jours de formation d'ici 2022 par ETP) et de l'IDD (15 heures par an). Notre objectif pour 2019 est de 800 jours de formation ;
- Les cours ont été réactualisés et mis à jour. Les catégories « Techniques d'assurances » et « Vente & Marketing » ont plus que doublé et l'intérêt pour le « Développement personnel » et « l'Informatique » a considérablement augmenté ;
- Les formations de cycle long SEASONAL SCHOOL ont augmenté de 18 % pour atteindre > 16.000 participants sur une période de 10 ans. Ceci prouve, s'il fallait, que cette offre reste en ligne avec la demande du terrain ;
- La formule flexible « BaseCamp » a été lancée fin 2018 et couvre la communication orientée client, les techniques de vente et les réflexes commerciaux ;
- En ce qui concerne l'outplacement, nous avons ouvert le 100ième dossier et 9 dossiers ont été traités en 2018. Par ailleurs, le rôle documentaire du CEPOM s'est vu confirmé par le nombre de demandes bien supérieur au nombre de dossiers ;
- Les campagnes de mailing organisées via Mailchimp nous ont permis de constater un taux d'ouverture satisfaisant des messages ;
- Parallèlement, nous avons surtout travaillé notre propre communication via le nouveau site web et les newsletters. Les résultats apportent une double démonstration : la puissance d'impact d'une campagne bien supérieure au simple envoi de nouvelles et l'intérêt croissant porté aux formations ou aux sujets mis en avant ;
- Le GDPR a été introduit avec une garantie sur la protection des données personnelles confiées au CEPOM ;
- En avril 2018, nous avons accueilli Michelle LEBLOIS - Assistante de direction - dans notre équipe en tant que premier membre de la nouvelle équipe du CEPOM.



487

formations

341 en 2017



628

jours de formation

422 en 2017



5.023

heures de formations

3.378 en 2017



8.738

participants

5.135 en 2017



MISSION DU CEPOM

PRÉSENTATION ET BUT DU CEPOM

Conformément à ses statuts et à son rôle de Fonds de formation paritaire, le CEPOM remplit plusieurs missions : tantôt en répondant à la demande fixée par le législateur via sa définition de la « notion de personnel à risque », tantôt en garantissant « le développement et l'emploi du Secteur du courtage et de l'agence d'assurances ».

En développant une approche pédagogique ciblée et cohérente et en organisant des formations variées, adaptées et orientées vers la pratique, il contribue à compléter ainsi qu'à rehausser les niveaux de formations, de connaissances et d'expérience de « tout collaborateur présent au sein du Secteur, quel que soit son niveau de formation d'origine ».

Il soutient ainsi le personnel de tout bureau dont la

fonction serait menacée sans l'apport de formations exigées par les nouvelles réglementations.

Depuis mai 2009, le CEPOM propose également une solution sectorielle mutualisée en matière d'outplacement en corrélation directe avec l'évolution des obligations légales en la matière. Il intervient donc dans le cadre de la réinsertion professionnelle de travailleurs licenciés par une entreprise du Secteur.⁽¹⁾

Faisant suite à l'accord sectoriel 2011-2012 et à la CCT du 3 mai 2012, le CEPOM assume également la redistribution aux organisations paritaires de ressources financières également destinées aux formations.

Depuis décembre 2010, le CEPOM est accrédité par FEPRABEL pour les formations continues en « Techniques Assurances » sous le numéro 200.037-A.

1. Dont le personnel est bien entendu inscrit en CP307.



STRATÉGIE

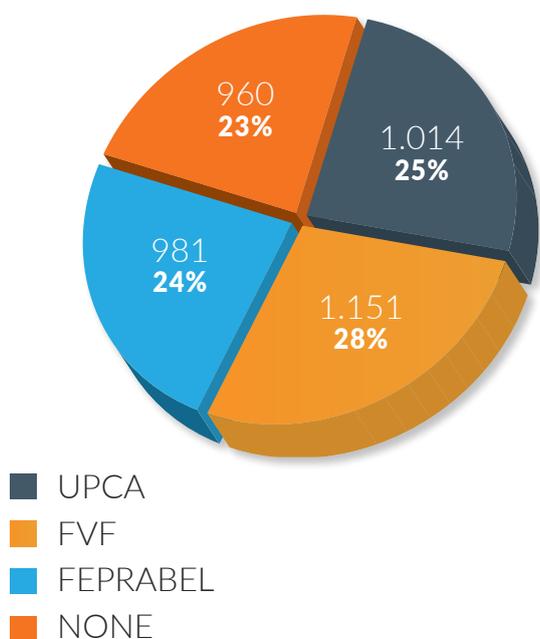
GROUPES CIBLES ET UTILISATEURS DU CEPOM

Rappelons-nous qu'il s'agit pour le CEPOM de couvrir la « formation continue de jour » pour l'ensemble des employés inscrits en CP307. En partant de la notion de personnel à risque fixée par le législateur, cela signifie que nous invitons les 12.358 personnes⁽²⁾ ayant un contrat d'emploi dans l'un des 3.273 bureaux de courtage⁽³⁾ ou agents d'assurances, quelle que soit leur taille à participer aux formations du CEPOM.

Sur le terrain, notre action n'est limitée qu'à concurrence du budget qui nous est alloué. Celui-ci est calculé au prorata de la masse salariale globale du Secteur, toutes entreprises confondues.

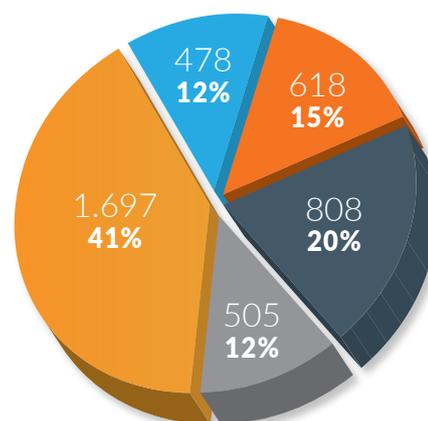
La quatrième catégorie recouvre plus spécifiquement des participants qui sont enregistrés auprès d'un courtier référencé comme employeur en CP307, mais ne relevant d'aucune des 3 fédérations.

Participants by federation



Soulignons que les participants à nos formations 2018 sont répartis dans des bureaux affiliés, quasiment dans la même proportion, au sein des 3 fédérations présentes au sein du Conseil d'administration du CEPOM.

Participants by Size of Employer



- <5
- between 5 and 20
- between 20 and 50
- between 50 and 100
- >100

En observant la taille des bureaux de courtage qui nous envoient des élèves, nous retiendrons que la majeure partie d'entre eux relèvent de structures employant de 5 à 20 employés. Cela signifie également que nous avons pu accueillir 41 % de participants dans cette tranche de taille d'entreprise alors que cette catégorie compte comparativement 36 % des employés du Secteur.

Les plus petits bureaux comptant moins de 5 employés restent encore sous-représentés (15 % des participants, alors qu'ils représentent 33% de l'emploi) ; en tout état de cause, capter l'intérêt de ces bureaux et de leur personnel demeure pour nous un défi permanent.

2. Données des ETP et des collaborateurs enregistrés en CP307 au 30.VI.2018.

3. Données nettes établies au 12-02-2019 à partir du relevé AIS-VSI des employeurs actifs en 530-CP307 et de la déclaration DMFA.

LE CEPOM RÉPOND À VOS BESOINS EN LIEN AVEC L'IDD & LA LOI PEETERS

Deux changements fondamentaux impactent dorénavant plus particulièrement tant les courtiers que leurs collaborateurs⁽⁴⁾ sur le plan de la formation :

- La « **Directive IDD** » ou la loi du 6 décembre 2018 transposant la directive européenne sur la distribution d'assurances est entrée en vigueur le 28 décembre 2018 ;
- La « **Loi PEETERS** » du 5 mars 2017 sur « le travail faisable et maniable » imposant - avec effet rétroactif au 1^{er} janvier 2017 - un trajet de formation pour l'ensemble du personnel employé a fixé l'objectif de formation à **5 jours de formation par an et par équivalent temps plein à atteindre en 2022**⁽⁵⁾.

Concrètement, le premier axe mettra davantage l'accent sur l'obligation de maintenir un bagage suffisant de connaissances et d'aptitudes pour chacun et ce, en recourant à de la formation et au développement professionnel continu. Pratiquement, la directive imposera aux intermédiaires d'assurance et de réassurance au moins 15 heures de formation par an (en lieu et place de l'ancien régime du « recyclage régulier » qui prévoyait 30 h sur 3 ans (soit 10 heures par an). En réalité, cela devrait s'intégrer au plan de formation

global pour les PCP's et au processus d'attestation de points pour les Responsables de Distribution.

Le deuxième axe, celui qui relève de la Loi Peeters⁽⁶⁾, fait déjà partie de notre quotidien et de la stratégie du CEPOM depuis 2017 et ce, sur base des moyens budgétaires mis à la disposition du Fonds pour prolonger les efforts de formation existants mais aussi pour les augmenter comme exigé par ladite loi. Le plan initial prévoyant un étalement de cet effort sur 6 ans se poursuit pour atteindre une moyenne de 3 jours en 2018-2019, 4 jours en 2020-2021 et enfin les 5 jours requis dès 2022.

In fine, pour le CEPOM, cela signifie : plus de bénéficiaires, plus d'utilisateurs et plus de prescripteurs. Dans le même temps, le nombre de participants et de participations va sensiblement augmenter et, nous l'espérons, le nombre de **formations à points en « Techniques Assurances »** suivra cette même tendance.

En résumé : le CEPOM s'était fixé comme objectif : 400 jours de formation en 2017 puis 600 en 2018. Il va ainsi s'atteler à la réalisation de 800 jours en 2019 pour rejoindre l'objectif du législateur, c'est-à-dire 1.200 jours en 2022.

REVUE PÉDAGOGIQUE 2018

Pour nous situer au plus près des besoins du Secteur, nous avons, cette année encore, remanié certains contenus, adapté nos méthodes, complété nos moyens et ajusté les séquençages de nos formations.

En intégrant des méthodes pédagogiques toujours plus innovantes, notre offre veut clairement se situer au plus près des besoins des bureaux de courtage et de leurs collaborateurs en quête d'évolution et de dépassement professionnel.

C'est donc aussi pour cela que nos formations ont pour objectif d'améliorer la performance individuelle mais pas seulement.

Pour rappel, toutes les journées de formation peuvent

être mises en œuvre au sein de l'entreprise comme extra muros. Elles ont pour objectif de développer la performance individuelle mais aussi d'harmoniser les pratiques professionnelles en s'appuyant sur un partage d'expérience.

A plusieurs reprises dans le courant de 2018, nous avons également proposé à ceux qui le souhaitent de les accompagner dans la mise en œuvre voire l'élaboration d'un plan de formation, de recueillir ensemble les besoins du personnel, des équipes, des départements,...

Cette approche concertée entre le bureau de courtage et le CEPOM a toujours pour ambition d'utiliser ce même plan de formation comme un outil de pilotage et de communication au sein des bureaux de courtage.

4. Quelle que soit la taille de l'entreprise d'intermédiation concernée.

5. Art. 11 de la loi du 05 mars 2017 concernant le « travail faisable et maniable ».

6. [CCT 10 novembre 2017 - Effort sectoriel en matière de formation].

PLUS PRÉCISÉMENT

Le trajet des formations en « Techniques Assurances » décliné de « BASICS » à « ADVANCED + » a intégré quelques thèmes supplémentaires comme : l'Initiation aux Assurances Transports, le MiFID dans la pratique, l'Assurance « Responsabilité administrateurs », les Cyber-risques, les Dommages corporels, ...

Fin du second trimestre 2018, nous avons également terminé la réactualisation de l'ensemble du programme de formations en « Techniques Assurances » et la mise à jour des fiches pédagogiques.

De nouveaux formateurs ont été approchés et agréés afin de garantir une réponse efficace à une demande de plus en plus grande et de faciliter la fluidité de nos collaborations croisées.

On y trouvera entre autres des thèmes comme le BINEX comparateur en auto, incendie, familiale et défense juridique, l'Assurance Vie de A à Z, le Revenu garanti, l'Hospitalisation.

L'équipe de formateurs agréés se renforcera aussi pour les sujets souvent demandés comme la perte d'exploitation, l'Incendie Risques spéciaux.

Les cours dans les versions dites approfondies, c'est-à-dire réservés plus spécifiquement aux « experts » ont été upgradés.

Accessoirement, nous avons procédé de même avec les formations en « Vente & Marketing » des 2 niveaux et avec les formations de cycles longs (SEASONAL 1 & 2) ce qui a permis la mise à jour des 15 fiches les plus importantes.

Une formule d'inscription originale « à la carte » a vu le jour fin 2018 sous le nom de BaseCamp. Cette nouvelle offre de formations commerciales permettra à chacun d'accéder de manière plus flexible encore à trois formations-clefs (la communication orientée client, le réflexe commercial, les techniques de vente).

Les sessions seront disponibles par module (de 1, 2 ou 3 jours) et ce, dans chaque langue (FR-NL) et seront proposées dans 5 localisations différentes, ce qui signifie la mise à disposition de 18 dates pour l'inscription de 1 à 4 personnes à titre exceptionnel.

« FORMATIONS À POINTS » DANS LE CADRE DE L'OBLIGATION LÉGALE DE RECYCLAGE

Depuis 2011, le CEPOM est accrédité et distribue des points dans le cadre de l'obligation légale de recyclage régulier à tous les participants aux formations en « Techniques Assurances » **qui en font la demande.**

Cette année, nous avons distribué directement 2.709 points via nos formations en « Techniques Assurances » soit 64 % de plus que l'an passé. Par ailleurs, nous avons distribué indirectement plus de 450 points via nos formations en langues, soit une augmentation de 12,5 % et ce, par l'intermédiaire de LERIAN-Nti, notre fournisseur en la matière (cf. « Les assurances en français, en néerlandais ou en anglais »).

Sachant que l'obligation de formation s'amplifiera encore en 2018-2019 pour atteindre les 3 jours / ETP, nous ne pouvons qu'inviter l'ensemble des interlocuteurs du Secteur à réagir en conséquence.



Le CEPOM se tient en tous cas prêt pour atteindre l'objectif des 5 jours / ETP d'ici 2022, a fortiori si l'on tient compte du fait que l'impact de l'IDD augmentera encore l'intérêt pour nos formations à points.

L'IMPLICATION DU COMITÉ STRATÉGIQUE

Au fil des réunions du Comité stratégique des 09 et 16 novembre 2018, les membres du Comité stratégique ont fixé l'ensemble des lignes directrices du champ stratégique 2019 tout en gardant en point de mire les objectifs habituels et prioritaires du Fonds : l'équilibre budgétaire, l'efficacité dans l'utilisation des ressources et une vision continuellement réajustée par rapport aux modifications de l'environnement. Le projet stratégique « CEPOM 2019 » a été entériné par notre Conseil d'administration du 21 décembre 2018, à l'unanimité des participants.

EQUIPE DE FORMATEURS

Afin de garantir la qualité de chacune de ses formations, le CEPOM collabore avec des équipes de formateurs expérimentés, en lien avec les contingences sectorielles. Celles-ci proposent des programmes de formation adaptés aux besoins du Secteur. Par ailleurs, le contrôle

quantitatif et qualitatif est garanti par nos obligations intrinsèques issues tantôt de la CCT du 10 novembre 2017 (en lien avec la Loi Peeters), tantôt via les différents requis de la FSMA.

Sélectionnés avec soin, nos formateurs s'engagent à mettre leurs qualités humaines et leur expertise au service du personnel de la CP307. Ils veillent à motiver, accueillir, éveiller et faire participer tous les collaborateurs inscrits.

Chaque formateur assure également le suivi administratif de ses sessions et a la responsabilité du renvoi des listes de présences signées par les participants et des évaluations de fin de programme.

Notons que le programme de formation repris dans les fiches du CEPOM, ainsi que les choix méthodologiques sont de la seule responsabilité des formateurs.

VALORISATION DE LA COMMUNICATION

L'ENVOI DES NEWSLETTERS DU CEPOM

Comme l'an passé, nous avons utilisé l'envoi de nouvelles (Newsletters) de manière régulière pour contacter nos souscripteurs potentiels. Nous veillons également, grâce à ces envois, à mettre notre liste de données à jour sur base de nouveaux contacts et à supprimer les adresses mails des personnes dont les coordonnées ne sont plus disponibles. Les listes actuelles ont été amplifiées au 3^{ème} trimestre 2017 et comptaient fin 2018, un total après mise à jour de 4.716 adresses (2.424 FR – 2.292 NL).

Au cours de cette année, nous avons développé 3 activités de mailing en utilisant l'éditeur de mailing en ligne « Mailchimp » comme en 2017, ce qui nous permet l'envoi des Newsletters en assurant une qualité de nos envois, la mesure de la réussite de nos campagnes de mailing, la gestion des fichiers d'abonnés tout en mettant à jour les abonnements et désabonnements.

Cette utilisation de Mailchimp est évidemment encore plus importante dans le cadre de la nouvelle législation sur la protection de la vie privée, le RGPD. Dans ce

dernier cas, nous avons informé nos membres de la procédure suivie et de nos règles strictes concernant l'utilisation des adresses. Pour information, seule l'adresse mail est utilisée pour nos envois.

A noter également que nous incluons plusieurs liens pour les articles présentés vers les rubriques adéquates reprises sur notre site.

Au total, ce sont 18.513 envois à des abonnés actifs qui ont été réalisés en 2018. De manière générale, nos newsletters ont un pourcentage d'ouverture qui se situe près des 25 %, ce qui est relativement faible mais que nous avons dépassé lors de la campagne BaseCamp en décembre : 38,7 % pour les francophones et 32,4 % pour les néerlandophones. Le pourcentage d'ouverture reste supérieur chez les francophones, compensé par un nombre total de visites et de clics supérieurs chez les néerlandophones (jusqu'à 45 % de clics pour la campagne de juin).

Il est également intéressant de noter le nombre de réouverture des mails par les visiteurs initiaux, jusqu'à 3 x supérieur.

Dans un objectif de dynamiser nos campagnes de mailing et de provoquer un rappel visuel, nous avons dès septembre développé une présentation simplifiée et plus percutante de nos mailings en leur donnant un aspect reconnaissable, utilisant le papillon repris de notre logo ainsi que nos couleurs.

Les 3 campagnes réalisées étaient les suivantes :

1. **En juin 2018**, présentation de notre nouveau site ainsi que le lien vers notre rapport 2017 et la première communication sur le RGPD : Le CEPOM en 2018 : nouveau cap, nouveau défi !

- **« Rapport d'activités de l'exercice 2017 »**. Depuis 10 ans, le rapport annuel présente les activités de l'année précédente, l'aperçu des formations réalisées ainsi que les hypothèses stratégiques pour 2019. Vous y trouviez également une analyse statistique et des chiffres-clés par région et par Secteur ;

- **« Formations : vos inscriptions facilitées via notre nouveau site internet »**. Notre nouveau site web a été mis en fonction en avril 2018 et sa présentation a été officialisée en l'insérant dans notre newsletter de juin 2018. Nous y avons valorisé les facilités d'inscription en ligne qu'il présente grâce à une nouvelle technologie et une démarche plus ergonomique - www.cepom.be ;

- **« Le RGPD (Règlement Général relatif à la Protection des Données) »**. En plus d'une brève introduction du cadre législatif, nous avons mis l'accent sur l'aspect confidentiel avec lequel nous traitons les données recueillies auprès des membres et leur non-divulgaration à des tiers.

2. **En septembre**, sous le thème de la rentrée : « Découvrez les nouvelles de la rentrée ! », nous avons présenté notre Boîte à outils FeelGood@Work, complété notre approche RGPD et présenté nos perspectives 2019.

- **« Boîte à outils FeelGood@Work »**. Tout en reconnaissant la valeur de la numérisation, une bonne communication reste essentielle sur le lieu de travail pour créer un impact positif sur ses collègues et clients. Les formations proposées présentaient également des « outils » à utiliser quotidiennement ;

- **« Le RGPD (Règlement Général relatif à la Protection des Données) »**. Nous avons souhaité rassurer nos membres et public-cible quant à l'utilisation des données personnelles qui nous sont transmises. Nous avons introduit notre Charte de confidentialité, reprise sur notre site, ainsi que communiqué les coordonnées de notre personne de contact disponible pour répondre à des questions éventuelles ;

- **« Demain commence aujourd'hui »**. En présentant la situation en nombre de jours de formation réalisés et en nombre d'employés participants, nous avons mis en exergue une fois de plus l'importance de la formation et nos démarches pour valoriser au mieux les différents intervenants de notre Secteur.

3. **En décembre 2018**, l'accent principal a été mis sur le lancement de BaseCamp. Deux autres sujets ont été traités :

- **« Résultats 2018 : un premier bilan positif en nombre de formations et en attractivité des sujets proposés ! »**. En présentant les résultats partiels de début décembre, nous avons mis l'accent sur les formations les plus suivies en 2018 :
 - Les techniques de vente en « Vente & Marketing » ;
 - Clean-Inbox : une formation pour l'amélioration de l'organisation du bureau ;
 - Comment améliorer sa propre organisation (Développement personnel) ;
 - Les formations en langue dans le contexte professionnel en néerlandais, anglais, français ou allemand ;
- **« Et pour 2019 ? »**. Cet article situait les perspectives en jours de formation pour 2019 : objectif de 800 jours et confirmait que l'accent serait maintenu sur les formations les mieux perçues en 2018.

LA CAMPAGNE DE LANCEMENT BASECAMP

« BaseCamp : Nouvelle formule d'inscription à la carte aux formations commerciales du CEPOM ».

Comme signalé ci-dessus, nous avons réalisé une campagne de lancement de notre nouvelle formule d'inscription BaseCamp à partir de décembre. Cette campagne était organisée en 4 temps sur une période de 2 mois débutant le 6 décembre 2018.

En plus du **mailing initial**, nous avons organisé une **première relance** auprès des abonnés n'ayant pas réagi lors du premier mailing. Cette approche a donné des résultats nettement supérieurs aux autres activités car le cumul des 2 actions a permis une ouverture du mail par 38,7 % des abonnés FR et par 32,4 % des abonnés NL.

Une nouvelle newsletter a été envoyée **début février 2019** auprès de l'ensemble de notre fichier en valorisant la diversité de l'offre en termes de localisation et de dates.

Si nous analysons les performances cumulées des 2 actions en y ajoutant celle de février (voir le tableau ci-dessous), nous atteignons un total de 71 % d'ouverture des FR et de 60 % des NL. Le nombre de clicks totaux est de 452 pour les francophones

(11 %) et de 839 pour les néerlandophones (27 %), avec un nombre de visites par personne ayant ouvert les mailings (reprise en main) de 2,5 et de 2,3 (certaines visites l'ont été certainement par les mêmes personnes lors des 2 envois principaux).

Parmi les liens suivis, BaseCamp a fait l'objet d'une attractivité importante que ce soit par la présentation générale du concept ou par le catalogue des formations. Elle a servi également de moyen efficace pour diriger les visiteurs vers le site et notre catalogue général.

Cette analyse montre bien l'efficacité des newsletters intégrées dans une véritable campagne publicitaire, comme moyen d'information et de prise de contact lors d'événements importants tel le lancement de nouvelles formations et/ou applications.

BaseCamp campagne totale

	Total Envois*	Visites	% Ouvertures	Clicks	% Clicks	Multiple Visits	Total Clicks	%	Nbre Visites
FR	2.344	1.653	71 %	173	7 %	4.166	452	11 %	2,5
NL	2.232	1.331	60 %	233	10 %	3.112	839	27 %	2,3

* listes nettoyées

LE CEPOM PRÉSENT DANS LES MÉDIAS SECTORIELS

Pour la seconde année consécutive, le CEPOM a utilisé son Rapport annuel comme un média susceptible de vous informer par sa présentation dynamique et complète des événements, participations et résultats de l'exercice écoulé (Edition 2018 mise en ligne en juin).

Dans le **VRIJUIT n°2 (KW2)**, sur le thème de : « CEPOM zet in op extra opleidingsdagen voor personeel », nous avons mis en perspective le Top 3 de nos formations CEPOM ainsi que la répartition significative de nos étudiants par Fédérations patronales et également la distribution des sessions réalisées par province.

Dans le **PRINCIPIUM n°6** (Juin 2018), nous avons saisi l'opportunité de présenter les résultats de l'exercice écoulé tout en mobilisant l'ensemble des interlocuteurs des Chambres patronales francophones autour des 600

jours à l'objectif de 2018 sur le thème de : « Nouveau cap, nouveau défi ! ».

Dans le cadre du **Rapport d'activité de l'UPCA-BVVM** du 12 juin 2018, Jean-Jacques SURNY avait exposé le mode de financement du CEPOM via l'allocation patronale. Celle-ci était jusqu'ici calculée à concurrence de 0,32% des rémunérations brutes de l'ensemble des collaborateurs inscrits en CP307, mais augmentera à deux reprises de 0,15 %, ce qui portera la cotisation à 0,62 % en janvier 2019. L'objectif annoncé de cet apport budgétaire est clairement d'anticiper l'augmentation du potentiel de volume de formation assuré par le CEPOM et de répondre tant aux obligations issues de l'IDD que de la Loi PEETERS et de son trajet de 5 jours obligatoires de formation par ETP d'ici 2022.

LE CEPOM Y ÉTAIT !

Le 12 juin, le CEPOM participait à l'**Assemblée générale de l'UPCA** qui, cette année, fut marquée par l'exposé du Prof. Dr Wim LAGAE sur le thème de : « The Transformation of sportsponsorship ». Cette occasion nous a permis de renouer voire de renouveler bon nombre de contacts avec les personnes clefs, les DRH présents, les membres de la commission sociale voire l'un ou l'autre des coordinateurs-trices des formations.

A l'occasion du **Congrès FEPRABEL** du 15 mars 2018 sur le thème : « Courtier digital ? Humain avant tout », nous avons reçu la visite sur notre stand CEPOM de la grande majorité des Présidents et représentants des Chambres patronales francophones, ce qui a permis – comme de coutume depuis 10 ans – d'étendre notre networking sur l'ensemble du territoire francophone et de concrétiser de nombreux projets de collaboration avec les membres FEPRABEL concernés par notre offre de formation.

Le 16 octobre 2018, le « **Salon EPSILON : salon des formations et des formateurs** » fut pour nous l'occasion d'une belle récolte d'idées et l'ouverture à de nouvelles collaborations.

A cette occasion, une collaboration croisée à propos de « pratiques collaboratives & des principes d'apprentissage en formation d'adultes » a été mise sur les fonts baptismaux.

Le 19 octobre 2018, nous participions au « **Dag van de Makelaar** » organisé au Nekkerhal à Malines par la fédération patronale néerlandophone sur le thème : « Wordt de verzekeringsmakelaar geïsoleerd? FVF kijkt over het muurtje ». A cette occasion, nous avons pu ouvrir des pistes de collaboration avec un certain nombre de courtiers n'ayant pas encore eu l'occasion d'utiliser les services du CEPOM et de leur présenter le rôle essentiel du CEPOM dans le contexte de la formation.

Le 25 octobre 2018, le CEPOM participait pour la première fois au **Congrès BZB-FEDAFIN** à Brussels – Expo sur le thème : « La force de l'intermédiaire ». Cette nouvelle occasion nous a permis de faire connaissance avec l'environnement spécifique des membres inscrits tantôt en CP341, tantôt en CP307 dans leur giron.

Grâce à une présence via le stand de SOFUBA, nous avons pu rencontrer quelques-uns des interlocuteurs privilégiés de BZB-FEDAFIN en collaboration avec RIGHT MANAGEMENT également actif sur leur stand.

Dans le même temps, nous avons pu assister à une démonstration convaincante des possibilités de la plateforme de gestion des formations de EDFIN.

TOURNÉE DES CHAMBRES SYNDICALES ET COLLABORATION CROISÉE

Sur l'ensemble du territoire, sur tous les terrains et dans les contextes les plus divers, les équipes des Chambres, des Clubs d'Assureurs, des « Bourses de l'Assurance » et des Fédérations nous ont fourni le support nécessaire pour répondre au challenge perpétuel du Secteur : former et préparer un maximum de collaborateurs et de courtiers à un avenir et à un contexte professionnel en mutation constante.

Enfin, comme l'an passé, nous avons pu nous appuyer sur la confiance installée entre le CEPOM et les différents interlocuteurs sectoriels ; cette construction d'un professionnalisme toujours plus grand n'est possible que grâce à cette collaboration efficace et enthousiaste. Merci pour cette aide précieuse !





FORMATION DU PERSONNEL À RISQUES

Pour mémoire, toutes nos formations font d'abord l'objet d'une ouverture de dossier à la suite d'une demande explicite de la part tantôt d'un courtier, tantôt d'un groupe, tantôt d'un(e) coordinateur(-trice) voire d'un(e) responsable de département. C'est par ce biais que nous gérons nos dossiers d'engagement afin de ne pas perdre nos objectifs de vue, de surveiller la consommation budgétaire et de respecter in fine les hypothèses d'engagement en termes de jours de formation.

Après quoi, tous nos souscripteurs et tous nos participants potentiels sont enregistrés dans notre base de données via les numéros d'entreprise des souscripteurs et identifiés par formation, par date de session et par localisation. L'ensemble de ces données rassemblées selon les requêtes les plus adéquates nous apporte un outil de gestion réaliste capable de suivre précisément les aspects budgétaires, les coûts et la trésorerie, des engagements aux réalisations.

Le suivi de nos dossiers d'engagements depuis 2008

démontre à son tour, s'il fallait, l'importance de la croissance de volume et de demandes gérées par l'équipe du CEPOM au fil du temps.

Si 2016 et 2017 nous avaient amenés à mettre en œuvre un peu plus de 150 dossiers d'engagement pour garantir la réalisation des 300 puis 400 jours de formation, il s'avère cependant que les 628 jours de 2018 ont nécessité l'ouverture de plus de 300 dossiers d'engagement, soit le double pour une croissance de l'ordre de 50% du nombre de jours de formation.

Par ailleurs, il y a lieu de noter que l'intérêt pour des sujets tels que le « Développement personnel » et « l'Informatique » a considérablement augmenté mais surtout que les catégories « Techniques Assurances » et « Vente & Marketing » ont plus que doublé.

Le nombre d'inscriptions à nos cycles longs (SEASONAL SCHOOL) a également augmenté de 18%, ce qui montre bien que cette offre reste parfaitement en ligne avec la demande du Secteur.

Type of training	2017 Hours	2018 Hours	2017 Days	2018 Days	Prorata Days	Index N/N-1 hours
Special Skills	16	36	2,00	4,50	0,72%	225%
Personal Development	28	172	3,50	21,50	3,42%	614%
Communication	51	84	6,38	10,50	1,67%	165%
IT	79	136	9,88	17,00	2,71%	172%
Insurance Techniques	242	489	30,25	61,13	9,74%	202%
Sales & Marketing	520	1376	65,00	172,00	27,39%	265%
Languages	402	330	50,25	41,25	6,57%	82%
Seasonal School 1 & 2	2.040	2.400	255,00	300,00	47,78%	118%
	3.378	5.023	422,25	627,88	100%	149%

Ces bons résultats ont été obtenus grâce à notre coopération avec une quinzaine d'équipes de formateurs, ce qui s'est traduit par 487 formations (contre 341 en 2017, soit +43%).

Dans la même logique, nous observons une évolution similaire du nombre d'heures de formation, avec une augmentation de 49 % pour atteindre 5.023 heures en 2018 (contre 3.378 en 2017).

PARTICIPATIONS

	Seasonal	Sales	Insur Tech	Languages	Pers. Dev.	IT	Comm.	Sp.Skills	Total
2016	2.009	358	333	311	0	92	13	0	3.116
2017	2.035	517	323	333	32	93	55	26	3.414
2018	2.375	1.359	598	289	180	154	137	59	5.151

Par analogie avec les jours et les heures de formation, nous observons une évolution équivalente au niveau de la croissance des participations (=# participants aux cours x jours de formation par catégorie).

Par rapport à l'année dernière, il y a cependant quelques petits changements à constater : les langues sont maintenant à la 4ème place (3ème en 2017), et le Développement personnel connaît la plus forte augmentation.

Les chiffres de croissance sont assez impressionnants et parlent d'eux-mêmes. C'en est ainsi pour les participations qui ont augmenté de 51% avec des hausses importantes dans les catégories « Sales & Marketing » (x 2,6), « Communication » (x 2,5) et « Personal Development » (jusqu'à x 5,7).

Les cours de langues, quant à eux, connaissent une diminution de l'ordre de -13%.

PARTICIPANTS

	2016	2017	2018	Index 18/17
Participants	3.991	5.135	8.738	170 %
Participations	3.116	3.414	5.151	151 %
Persons	2.425	2.798	4.096	146 %
Days of training	403,25	422,25	627,88	149 %
# Participants/day	6,01	6,63	6,52	98 %
# Participations/day	7,73	8,08	8,20	101 %

Là encore, nous découvrons d'excellents résultats : le nombre de participants (lisez présences) a augmenté de 70% à plus de 8.700 unités.

Sur le plan de l'organisation, nous avons dû annuler 8 cours pour un total de 29 sessions, en toute fin d'exercice (7 séances de 3 heures et une session d'une journée). On peut donc dire sans risquer de se tromper

que plus de 99,99 % des formations prévues ont effectivement eu lieu.

Il est frappant de constater que, dans la catégorie des cycles longs (SEASONAL), le nombre de jours n'a évolué "que" de 18 %, tandis que le nombre de participants s'est accru de 70 %. On peut donc en conclure que le taux de présence a considérablement augmenté.

participants (presences)	Comm.	Sales	Languages	Insur Tech	Seasonal	IT	Pers Dev	Sp.Skills	Total
2017	86	805	1.345	289	2.395	107	64	44	5.135
2018	145	1.899	1.337	713	4.072	229	294	49	8.738
Index 18/17	169%	236%	99%	247%	170%	214%	459%	111%	170%

LANGUES DES FORMATIONS

	English	French	Dutch	NL-FR	Total
2016 participations	86,25	1.350,88	1.679,13	0,00	3.116,26
2017 participations	63,00	1.649,34	1.701,38	0,00	3.413,72
2018 participations	105,00	2.076,12	2.960,88	9,00	5.151,00

Nos formations ont été dispensées principalement en néerlandais (Dutch) et en français (French). La proportion de participants était de 57,5% pour les néerlandophones et de 40,3% pour les francophones. Dans les faits, ce découpage linguistique n'est que très légèrement différent de l'an passé où le ratio était de 50/50 ce qui ne fait que corroborer le résultat de nos prospections et notre volonté de veiller au respect de la parité.

Par ailleurs, les chiffres de l'emploi dans le Secteur nous disent que 62% des collaborateurs sont employés dans des communes néerlandophones, 24% dans des communes francophones, 13% dans des communes bilingues et un peu moins de 1% dans les communes germanophones.

SUBDIVISION EN RÉGIONS

Provinces	#Hrs Training 2016	#Hrs Training 2017	#Hrs Training 2018	18/17	% Tot Hs	Brokers 18	FTE 2018 (*)	ETP/Tot
Antwerpen	347	654	782	120%	16%	489	2.336,42	15%
Brabant Wallon	120	224	267	119%	5%	120	388,59	4%
Brussels	594	454	648	143%	13%	274	1.274,21	8%
Hainaut	80	144	380	264%	8%	402	770,25	12%
Liège	151	204	124	61%	2%	327	751,21	10%
Limburg	322	392	480	122%	10%	278	654,21	8%
Luxembourg	24	67	240	358%	5%	103	236,82	3%
Namur	144	184	328	178%	7%	161	376,84	5%
Oost-Vlaanderen	508	207	608	294%	12%	431	1.133,27	13%
Vlaams-Brabant	385	312	152	49%	3%	273	996,30	8%
West-Vlaanderen	535	496	782	158%	16%	412	1.292,39	13%
Outside Belgium	16	40	232	580%	5%	14	40,92	0%
	3.226	3.378	5.023	149%	100%	3.284	10.251,43	100%

La croissance spectaculaire du Hainaut et de la Flandre orientale est immédiatement perceptible, avec une multiplication par près de trois et un taux d'emploi pourtant presque égal.

Il est également frappant de constater le nombre élevé d'heures de formation au Luxembourg pour 2018 (par rapport à 2017) même si cela pourrait être un juste retour à la normale. D'autre part, on constate que le Brabant flamand et Liège ont connu un certain recul.

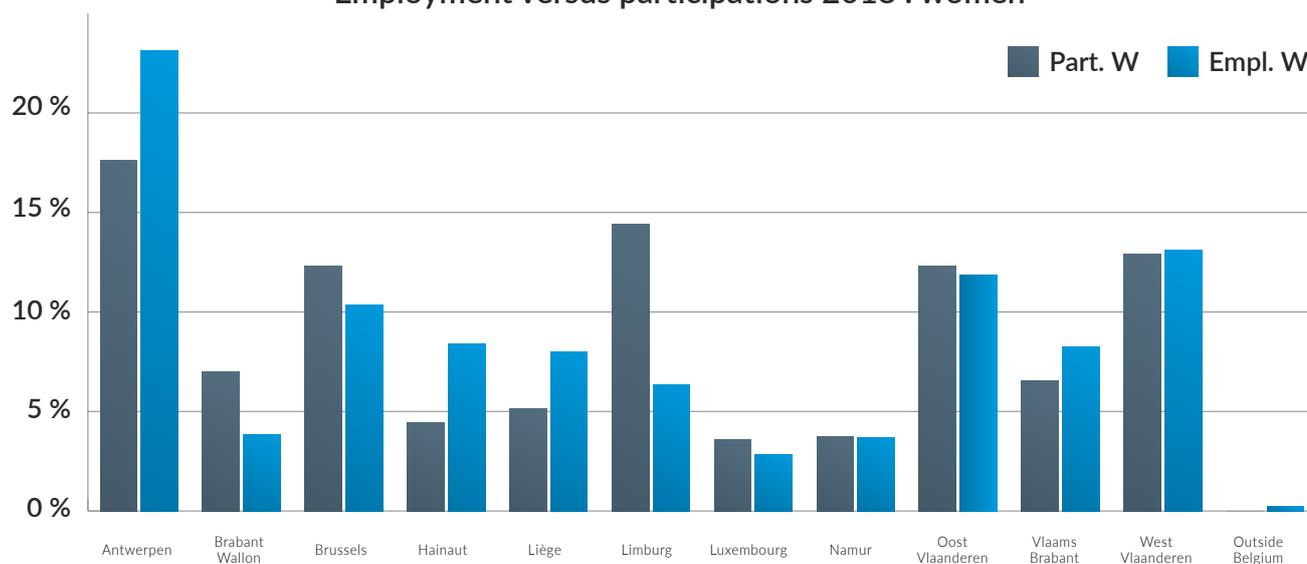
Lorsqu'on examine la corrélation entre l'emploi et le nombre d'heures de formation, on constate les écarts suivants : Liège et le Brabant flamand ont proportionnellement nettement plus d'ETP que le nombre d'heures de formation utilisées, la situation inverse étant observée à Bruxelles.

Dans le Limbourg, au Luxembourg et en Flandre occidentale, le nombre d'heures de formation était légèrement supérieur à celui de l'emploi proportionnel.

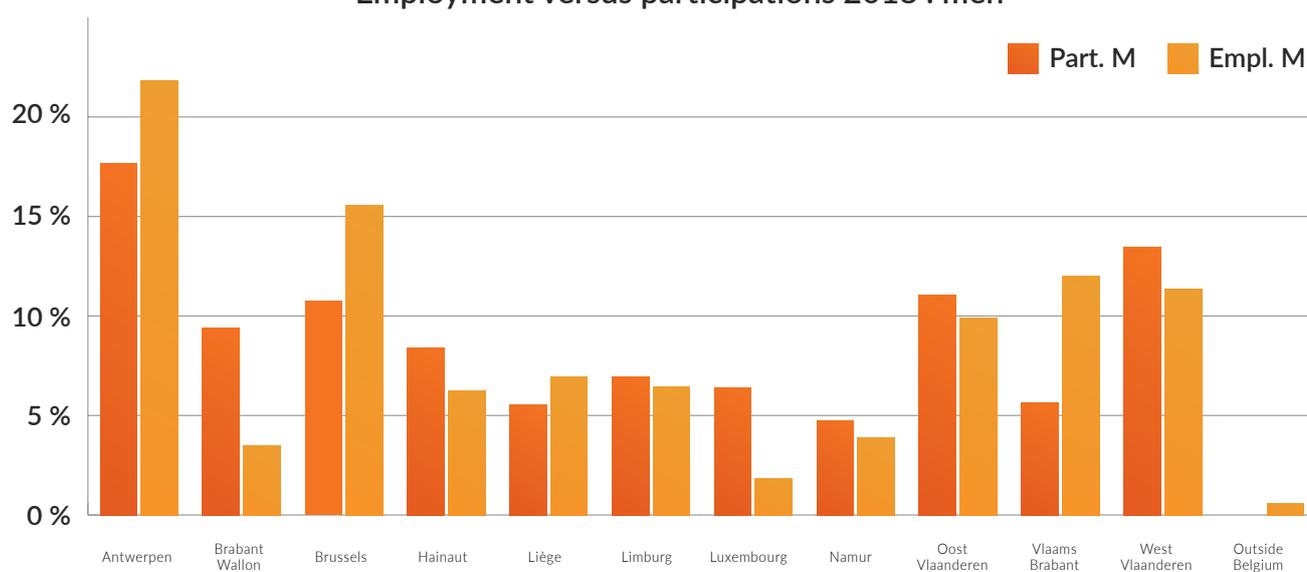
Cette année, pour la première fois, nous avons réalisé une représentation géographique d'ensemble des participations en combinaison avec le référent « emploi » ; cette mesure fournit également son lot d'informations intéressantes :

- Dans le Hainaut, il y a proportionnellement moins de femmes en formation qu'à l'emploi ; pour les hommes, c'est plutôt l'inverse ;
- Dans le Limbourg, les femmes ont suivi des formations bien plus souvent que les hommes, alors qu'au Luxembourg, c'est plutôt le cas pour les hommes ;
- Enfin, dans le Brabant flamand, les hommes sont sous-représentés dans les formations par rapport au nombre d'employés effectifs de la province.

Employment versus participations 2018 : women



Employment versus participations 2018 : men





NOS FORMATIONS DE CYCLE LONG : SEASONAL SCHOOL

Ce cursus à vocation commerciale a pour ambition - depuis bientôt 10 ans - de motiver le personnel à suivre un cycle complet de 5 jours répartis sur plus ou moins 3 à 4 mois. Orienté vers les métiers du Courtage en Assurances, le programme a pour objectif de dynamiser tant le collaborateur, l'équipe, le département que le bureau dans son ensemble.

Du front au back-office, des commerciaux occasionnels aux commerciaux permanents, chacun y trouvera son lot d'exercices et l'exploitation de cas pratiques en lien avec le quotidien d'un bureau de courtage.

Depuis sa création en 2009, plus de 16.000 collaborateurs enthousiastes et motivés ont ainsi participé aux deux niveaux successifs. Le premier SEASONAL est orienté B2C et concerne tous ceux qui veulent se doter d'outils efficaces dans le cadre d'une approche commerciale globale et d'une prospection efficace. Le second SEASONAL vise l'approfondissement des connaissances et des apprentissages dans le cadre des clients B2B (Indépendants, Professions libérales, PME).

Les résultats réalisés par les participants et les scores obtenus lors des évaluations nous ont motivés à

remanier la totalité du programme pour répondre aux besoins actualisés de nos élèves et de la clientèle des bureaux de courtage.

Autant d'ancrages supplémentaires qui nous permettent d'ambitionner la continuité de l'organisation de nouvelles sessions « au fil des saisons ».

Concrètement :

- 60 sessions réalisées (de niveau 1 et 2 à part égale) réparties entre les 3 régions (4% à Bruxelles [-2], 33% en Wallonie [statu quo] et 63% en Flandres [+2]) organisées tant en néerlandais qu'en français ;
- 13,57 participants de moyenne aux 5 jours de formation ;
- 7,92 participations de moyenne aux 5 jours de formation ;
- 2.375 participations, soit +17% de (N/N-1) ;
- 4.072 participants présents, soit +70% de (N/N-1) ;
- 300 journées de formation, soit +17% de (N/N-1) et aucune annulation.

ANALYSE QUALITATIVE DES ÉVALUATIONS RÉALISÉES PAR NOS PARTICIPANTS

Depuis 2016, le CEPOM est tenu d'analyser son offre de formation, tant sur le plan qualitatif que quantitatif. Pour rappel, nous expliciterons nos méthodes ainsi que nos résultats et ceci, par catégorie.

MÉTHODOLOGIE

Les évaluations couvrent les programmes de formations de longue et de courte durée.

Elles font l'objet d'une analyse comportementale par le biais d'une méthode d'évaluation online simple, utilisée par tous les participants, à la fin de la formation, quelle qu'en soit la durée.

Cette méthode dite du « MINDSCAN », propose une évaluation impartiale des formations dont les résultats sont issus de normes mathématiques logiques sans interprétation de valeurs liées à l'âge, le sexe ou autres critères personnels comme pourrait inclure une personne dans une évaluation qualitative plus usuelle.

Ceci permet de tirer des données objectives via les évaluations réalisées par les personnes participantes (expérience récente), exprimant sur une échelle de 0 à 5, leurs appréciations sur chacun des items pris en considération.

Les évaluations ont porté sur 2 grands groupes :

- 1) le contenu des formations ;
- 2) les formateurs.

Elles ont été réalisées en 2 langues pour 2 groupes de formation : SEASONAL (cycles longs) et les formations proposées dites de cycles courts.

L'analyse porte sur les formations réalisées au 2^d semestre de 2018. Au total, ce sont 60 sessions de longue durée et une bonne centaine de sessions de courte durée qui ont été analysées.

Chacun des groupes a fait l'objet d'appréciations de plusieurs critères que ce soit au niveau de la valeur de la formation, de l'applicabilité directe dans les activités professionnelles des participants, de l'apport de matières nouvelles, etc. Ceci s'est fait également

par l'analyse des méthodes utilisées lors des cours, que ce soit au niveau de l'attrait de la matière ou des possibilités interactives offertes, notamment.

Dans le cadre de l'analyse de la qualité des formateurs, ce sont leurs capacités à transmettre leur expérience, l'organisation du travail et leur attitude générale qui ont été principalement mesurées.

RÉSULTATS GLOBAUX 2018 POUR LES 3 TYPES DE FORMATIONS

De manière générale les scores sont très élevés, proches du maximum (5), ce qui traduit bien l'intérêt des participants, la qualité des formateurs et de leurs méthodes de travail.

	Contenu	Formateur
Seasonal School 1	4,5	4,9
Seasonal School 2	4,5	4,8
Formations Proposées	4,4	4,9

Il est intéressant de noter qu'il y a un consensus parmi les personnes participantes des 3 groupes sur la qualité des formations, quelles que soient la durée de celles-ci.

LES RÉSULTATS PLUS EN DÉTAILS

La première constatation est l'équivalence des évaluations existant dans les groupes linguistiques, Les critères les plus probants concernent la qualité des formations suivies et l'applicabilité immédiate et ce, pour tous les participants quelle que soit leur fonction dans leurs entreprises respectives.

Les méthodes de travail interactives sont considérées comme efficaces car elles conjuguent la qualité générale des programmes et le fait que les formateurs se mettent au niveau des participants. Il ressort également dans tous les cas que ces méthodes tiennent compte de l'évolution du Secteur et que de nouvelles matières sont régulièrement proposées.

Dans les 3 types de formation, il est parfois noté une faiblesse au niveau des moyens didactiques utilisés, quoique l'interactivité soit de bon niveau.

Les formateurs sont considérés de hauts niveaux, partageant leurs expériences, faisant preuve de dynamisme et d'un comportement agréable.

Les pistes d'amélioration citées concernent la structuration de la matière en concordance avec le niveau du groupe en rapport avec les remarques et les questions formulées par les participants.

L'amélioration de l'outil d'évaluation et le souci de son utilisation la plus aisée possible feront l'objet d'un point d'attention stratégique supplémentaire dès 2019.

Le graphe ci-dessous présente le 1^{er} exemple illustré des nouvelles évaluations-tests que nous avons mis à l'étude dans le courant du 2^d semestre 2018 dans le cadre de notre projet SEASONAL SCHOOL 1 & 2. Ces résultats ont été établis à partir d'un échantillon de 463 participants. L'échelle de référence a été fixée à [6], soit

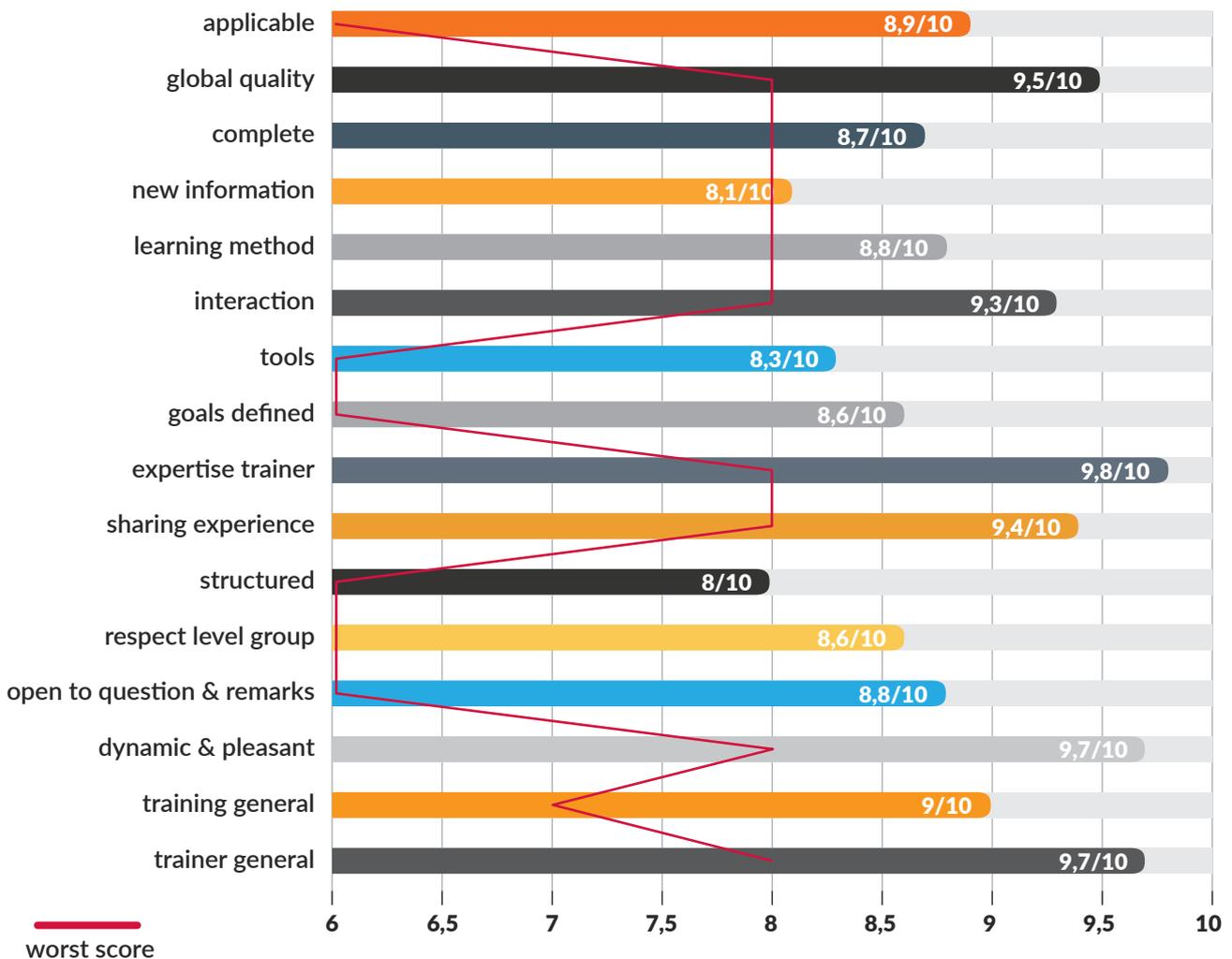
la note donnée la plus basse pour 37,5% des 16 items de référence.

Nous sommes particulièrement heureux de pouvoir relever les scores enregistrés par les formateurs et le programme de formation en général (respectivement 9,7 & 9,0). Voilà qui est un beau signe de reconnaissance pour cette équipe de formateurs.

Au fil de l'observation de ce second semestre-test, nous ne pouvons que nous réjouir de ces évaluations positives voire excellentes répertoriées au fil des groupes répartis à travers les 2 rôles linguistiques et les provinces.

La confiance accordée par les parties prenantes, la fiabilité contrôlée de la nouvelle approche et le sérieux avec lequel ces évaluations ont été complétées nous motivent à généraliser le processus l'an prochain.

Seasonal School Evaluations





ANALYSE DU COÛT DES FORMATIONS

COÛTS DE FORMATION

Le prix de revient moyen d'un jour de formation était 1.109,55 € en 2018, soit une augmentation de 4% par rapport à 2017.

Cela s'explique par le fait qu'un plus grand nombre de formations a été dispensé dans les catégories de type : « Special Skills », « Développement personnel » et « Ventes & Marketing ».

Ces types de formations sont légèrement plus coûteux que, par exemple, les formations en « Techniques Assurances » voire les cours de « Langues » qui couvrent d'ailleurs une durée de formation plus importante. Par analogie, cela se traduit évidemment aussi par un coût par cours plus élevé.

Grâce à la forte croissance et à la rentabilité améliorée du nombre de participants par session, le coût moyen par participation a, quant à lui, encore baissé en 2018.

	2016	2017	2018	N-1/N-2	N/N-1
Average Cost of Production : day of training	1.054,06 €	1.067,68 €	1.109,55 €	101 %	104 %
Average Cost of Production : participation	142,64 €	120,51 €	112,49 €	84 %	93 %
Average Cost of Production : training session	1.380,04 €	1.322,08 €	1.430,51 €	96 %	108 %



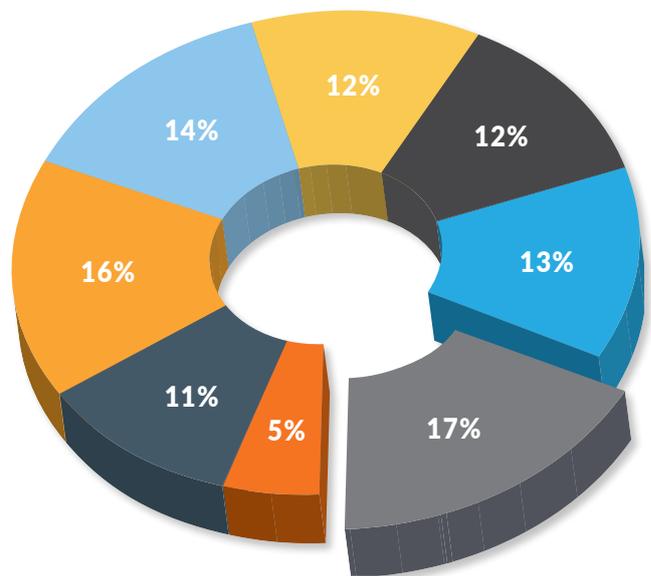
LA RÉPARTITION DES PARTICIPANTS PAR ÂGE

AGES DES PARTICIPANTS

Les statistiques 2018 sont assez semblables à celles de 2017. Pour les jeunes de < 26 ans, nous relevons 1% de participants de plus qu'en 2018 ; dans le groupe 26-35 ans, un petit pourcent de plus, dans le groupe 40-50 ans 5% de moins, et dans le groupe 50-60 ans environ 3% de plus.

Ci-dessous, nous prenons également en considération l'âge des participants par rapport à l'emploi et ce, par intervalles de 5 ans.

Age ranges	Employment #%	Training %
< 26 yrs	6,43 %	4,74 %
between 26 & 30	11,51 %	10,70 %
between 30 & 35	13,99 %	15,56 %
between 35 & 40	13,34 %	13,71 %
between 40 & 45	11,98 %	11,69 %
between 45 & 50	13,48 %	12,12 %
between 50 & 55	12,45 %	13,35 %
between 55 & 60	10,18 %	10,09 %
between 60 & 65	5,37 %	5,97 %
between 65 & 70	0,81 %	1,54 %
> 70 yrs	0,46 %	0,55 %



- < 26 yrs
- bt. 26 & 30 yrs
- bt. 30 & 35 yrs
- bt. 35 & 40 yrs
- bt. 40 & 45 yrs
- bt. 45 & 50 yrs
- bt. 50 & 55 yrs
- others :
 - bt. 55 & 60 yrs : 10%
 - bt. 60 & 65 yrs : 6%
 - bt. 65 & 70 yrs : 1%
 - > 70 yrs : 0%

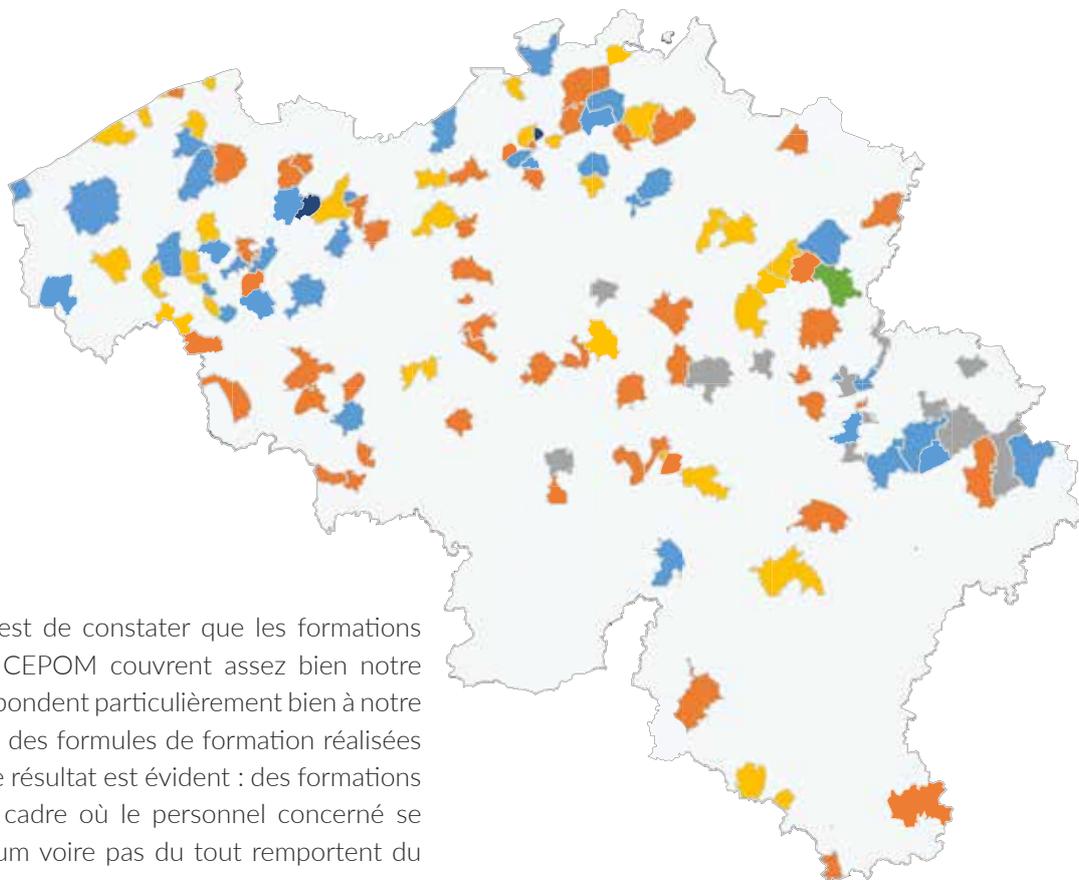
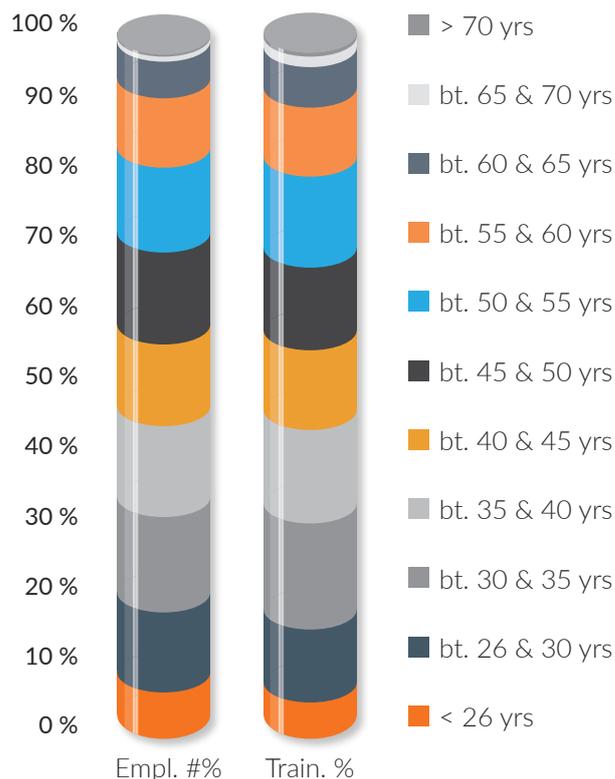
Sachant qu'une personne peut suivre plusieurs formations sur des cycles qui peuvent s'étendre sur plusieurs jours, nous noterons que, in fine, 1.626 individus (et donc personnes uniques) ont suivi des formations via le Fonds sectoriel.

Cette mise en perspective nous permet la mise en corrélation de 2 critères (à concurrence d'au moins 98% des circonstances) : le nombre de participants par catégorie d'âge correspond presque à l'identique au nombre de collaborateurs employés dans le Secteur par catégorie d'âge.

DISTRIBUTION GÉOGRAPHIQUE

A partir de notre base de données et des relevés de participations, nous avons pu établir une image de la répartition par zones géographiques des utilisateurs de nos formations en 2018. Le schéma met en lumière les formations les plus dispensées par le CEPOM en 2018, et ce, par communes.

Correlation training - employment



A l'analyse, force est de constater que les formations organisées par le CEPOM couvrent assez bien notre territoire et correspondent particulièrement bien à notre choix stratégique : des formules de formation réalisées « AT HOME »⁽⁷⁾. Le résultat est évident : des formations réalisées dans un cadre où le personnel concerné se déplace au minimum voire pas du tout remportent du succès

Dans le Hainaut, nous allons envisager de nouvelles actions stratégiques afin d'ajuster notre proposition de formation pour y atteindre toujours plus de participants.

7. Dans le bureau de courtage lui-même lorsque le bureau a une salle de cours qui peut accueillir nos élèves.



OUTPLACEMENT

L'OUTPLACEMENT MIS À DISPOSITION DU SECTEUR PAR LE CEPOM

Depuis le 1^{er} janvier 2016, notre proposition en matière d'outplacement s'est conformée au nouveau cadre légal de manière à permettre l'accompagnement adapté de toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs bénéficiant de minimum 30 semaines de préavis. La reconduction de cet accord, s'il échoit, est prévue au plus tard le 31 décembre 2019. L'avenant à l'accord-cadre du 03 décembre 2015 en matière d'outplacement a été prolongé en bonne et due forme pour la période du 01 janvier au 31 décembre 2019.

L'OUTPLACEMENT - VERSION 1^{ER} JANVIER 2019

Au moment de la rédaction du présent rapport annuel, nous ne pouvons que confirmer la situation à propos des nouvelles mesures en matière d'outplacement. Concrètement, la nouvelle proposition se déclinerait en 3 régimes distincts : le régime général dit des 2/3 - 1/3 (le dernier tiers étant à consacrer à l'augmentation de l'employabilité et donc probablement à l'outplacement lorsqu'il s'agit d'un préavis de > 30 semaines), et les régimes particuliers et facultatifs pour les préavis de < 30 semaines.

Sachant qu'à ce stade, la CP307 n'a pas encore mis le sujet à l'ordre du jour, le CEPOM ne peut qu'attendre les directives et les modalités d'application. Nous ne manquerons pas de réagir en ce sens au moment opportun et d'informer l'ensemble des interlocuteurs sectoriels en collaboration étroite avec RIGHT MANAGEMENT et le cabinet CLAEYS & ENGELS.



LA SITUATION DE L'OUTPLACEMENT DURANT L'EXERCICE 2018

Comme ce fut le cas depuis l'origine, le nombre de demandes d'ouverture de dossier est plus important que le nombre de dossiers réellement traités ; ceci confirme le rôle documentaire et le service rendu par le CEPOM. Au cours de l'exercice 2018, nous avons traité :

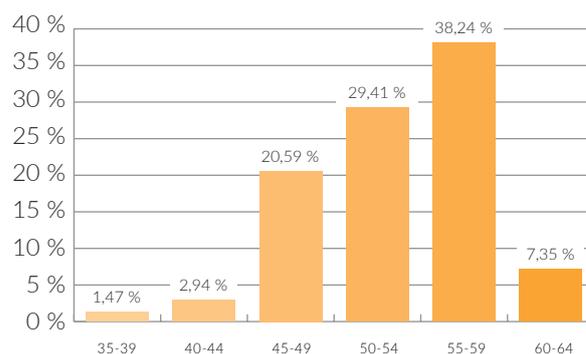
- 32 demandes de documentation ;
- 23 demandes de renseignements de la part de courtiers du Secteur ou de DRH ;
- 13 demandes qui ont fait l'objet d'une ouverture de dossier ; 3 dossiers ont été annulés : 1 x refus de la part de l'outplacé, 1 x refus de l'employeur, 1 x employé ayant préalablement activé un statut d'indépendant ;
- 9 dossiers complets d'outplacement en 2018 ;
- A noter qu'en octobre 2018, le CEPOM initiait son 100^{ième} dossier d'outplacement depuis la création de cette solution sectorielle en septembre 2008.

Il est également à noter que d'une part, 50% des dossiers ont été initiés dans des délais inférieurs à 10 jours en bonne coordination avec les courtiers et notre opérateur RIGHT MANAGEMENT ; d'autre part, nous n'avons eu à traiter aucun dossier de Cat.3 (lorsqu'un collaborateur reçoit 30 semaines ou + d'indemnité compensatoire de préavis et ne preste pas).

A l'analyse des statistiques 2018 de nos candidats à l'outplacement, nous relevons les éléments suivants :

- La clé de répartition des rôles linguistiques de nos out-placés s'est quelque peu réajustée à concurrence de 68% de néerlandophones et 32% de francophones ;
- Le pourcentage de collaborateurs âgés de 45 à 54 ans au moment de l'outplacement reste stable à 50% ; dans le même temps, le groupe de personnes licenciées âgées de 55 à 64 ans demeure, lui aussi, proportionnellement inchangé à concurrence de + 45% du total général. Il est important de noter que les plus de 50 ans représentent 75% des out-placés.

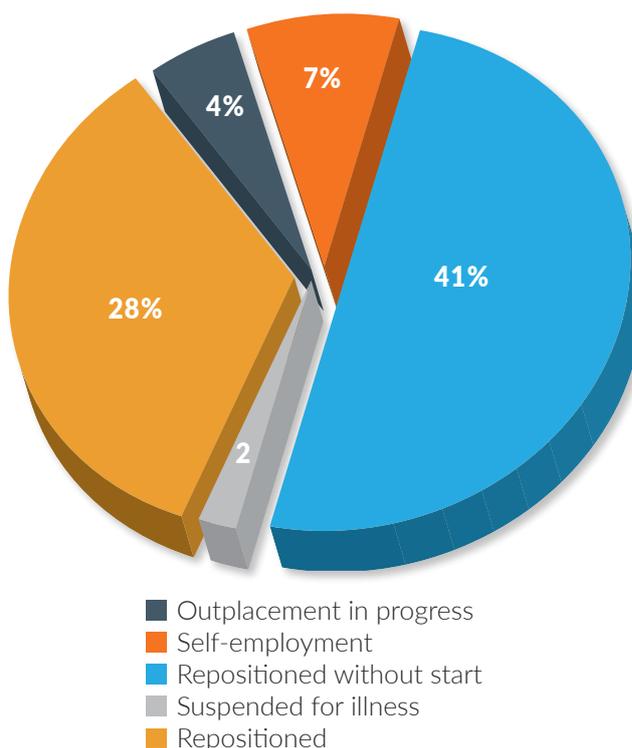
Age of candidates



Depuis la création du programme en 2008, nous avons exactement accompagné 100 inscrits. 82 candidats à l'outplacement ont suivi le processus ou sont encore dans le processus.

Sur base de l'état d'avancement des dossiers qui nous a été communiqué, le panel des 82 outplacements traités se distribue au niveau de leur nouvel emploi comme suit :

Candidates : status



Les personnes out-placées ont retrouvé un emploi sur base des types de contrat ou de statuts suivants : contrats CDI (40%), CDD (14%), contrat d'intérim (4%) ou statut d'indépendant (15%). Les personnes repositionnées et ayant signalé les secteurs dans lesquels elles exercent leurs nouvelles fonctions sont principalement les Assurances (26%), la Finance (18%) et la Consultance (21%).



RAPPORT STATISTIQUE DU SITE WEB 2018 (GOOGLE ANALYTICS)

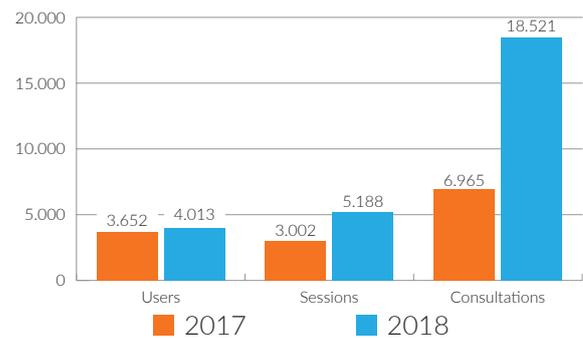
ANALYSE GLOBALE

L'année 2018 a été marquée par le signe du renouveau du site web à partir du mois d'avril. Nous ne manquerons pas d'analyser l'impact de ce nouveau site au niveau de la fréquentation. En effet, après 2 ans d'un faible nombre de visites et de manque d'intérêt du site, l'année 2018 a vu se profiler de nouvelles démarches dans la consultation du site.

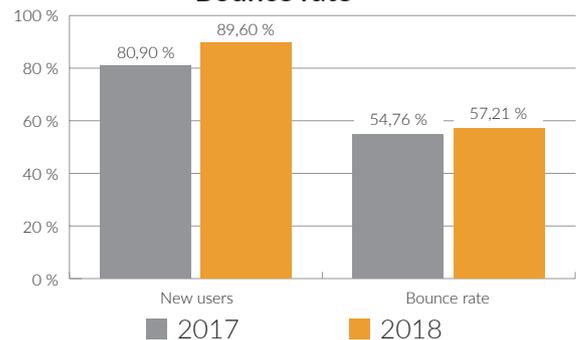
On dénombre 4.013 utilisateurs (+9,9% vs 2017) pour 5.188 sessions (+73% vs 2017) et principalement en nombre de consultations puisque le nombre atteint 18.521 consultations, soit près du triple par rapport à 2017 (+166%). Ce dernier nombre dépasse les années de référence 2014 et 2015 (respectivement de 14.718 et 12.851 pages).

11,4% des utilisateurs sont revenus plusieurs fois sur le site web pour 89,6% de nouveaux utilisateurs. Cette progression de plus de 10% démontre bien que le lancement du nouveau site a relancé l'intérêt des souscripteurs potentiels.

Users - Opened sessions Consultations Comparison



Evolution New Users Bounce rate



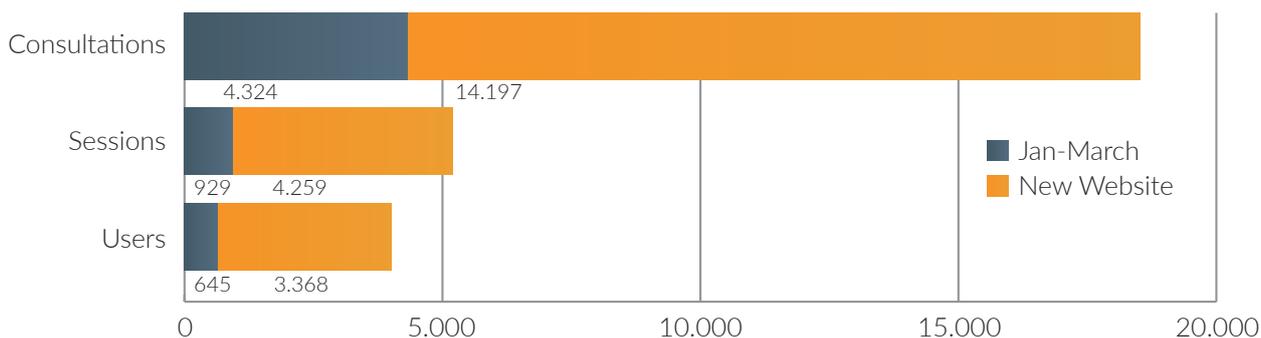
L'IMPACT DU NOUVEAU SITE

A ce stade de l'analyse, nous constatons que le nouveau site mis en ligne en avril 2018 a transformé la démarche des visiteurs. Par sa conception plus ergonomique, ses accès aux différentes formations et à la publication des agendas, il a permis d'augmenter considérablement le nombre de visiteurs et de sessions, mais surtout le nombre de consultations.

Il offre également la possibilité d'inscription en direct aux formations.

En isolant les performances depuis avril 2018, nous voyons que le nombre de consultations du site a été multiplié par 3,3, le nombre de sessions par 4 et le nombre de visiteurs par 5 par rapport au 1^{er} trimestre 2018.

Users - Opened sessions - Consultations Comparison (new website 2018)



ANALYSE DU COMPORTEMENT DES UTILISATEURS

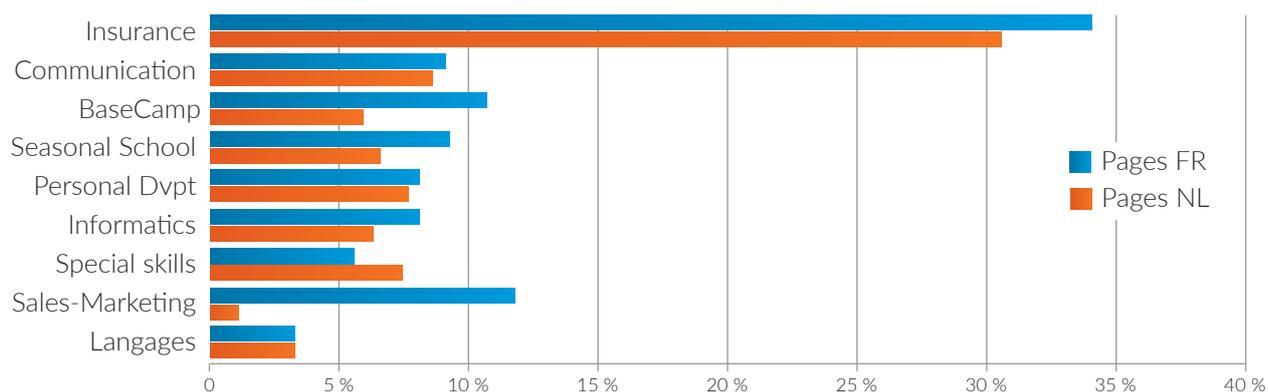
Par comparaison à 2017, au niveau national, les formations les plus consultées restent celles de « Techniques Assurances » avec un nombre nettement plus important, soit : 1.429 visites – 5 fois supérieur. Les autres pages se regroupent principalement à un niveau de 300 à 400 visites, seule la consultation des pages « Langues » accuse du retard. A noter la troisième place de BaseCamp, lancé au début décembre. Ce résultat est dû certainement à la communication via la newsletter et à la technique de pop-up utilisée (apparition d'un message latéral).

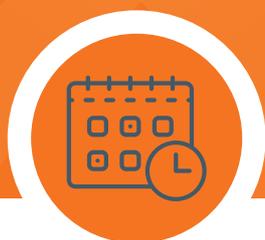
Pour rappel, les pages les plus visitées dans les catalogues de formations ont généré la vision de 18.521 pages vues soit un niveau près de 3 fois supérieur à celui de 2017.

Par régime linguistique, les pages présentées, sur base des pourcentages, ne montrent, dans l'ensemble, pas de grandes différences. Nous noterons cependant un meilleur maintien de « Sales & Marketing » et une meilleure pénétration de BaseCamp chez les francophones.

En conclusion, le nouveau site a permis de capter l'intérêt d'un plus grand nombre de visiteurs, quel que soit leur régime linguistique, de parfaire leur information en les guidant vers les pages de formation qui les intéressent personnellement, dont les formations proposées et celles reprises à l'agenda. L'impact du lancement de BaseCamp est un moteur de visite important si on considère le peu de temps de présence sur le site (1 mois).

Consultation by training category (national) - in %





PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS DE L'EXERCICE 2018

DIRECTIONNAIRE

LE CEPOM ET L'ENSEMBLE DES INTERLOCUTEURS SECTORIELS

De manière générale, les administrateurs du CEPOM ont unanimement soutenu toutes les initiatives susceptibles de sensibiliser les courtiers et les collaborateurs du Secteur du courtage en assurances aux enjeux de la formation [CCT 10/12/2007].

Comme par le passé, ils ont encouragé et validé toute initiative prise, susceptible d'augmenter le taux de participation des collaborateurs du Secteur.

Tant les représentations patronales que syndicales ont apprécié les indicateurs mis en place pour assurer le suivi budgétaire et comptable.

VEILLE STRATÉGIQUE 2018 : EMPLOYEURS & EMPLOYÉS ETP

Depuis plus de 6 ans, le CEPOM assure une mission de veille stratégique permettant de suivre mensuellement tant l'évolution du nombre de courtiers que le nombre des ETP du Secteur. Elle s'appuie dès lors sur les données sectorielles collectées via l'Association Intersectorielle auprès de l'ONSS même.

Avant toute analyse, deux précisions s'imposent par suite des modifications opérées par les services de l'ONSS dans le courant du second quadrimestre 2018 :

1. **La liste ONSS mensuelle des employeurs actifs** enregistrés en CP307 nous est maintenant délivrée au début de chaque mois pour un relevé à date et, non plus, comme précédemment, à terme échu pour N-1. Les chiffres ne reprennent donc plus les encours (de radiation, de paiement, ...) et sont de ce fait des chiffres nets. Dès lors, afin de confronter des chiffres comparables, nous avons procédé à une correction « à l'identique » sur les chiffres des 3 exercices pris en compte.
2. **La liste des ETP** établie à partir de la déclaration DMFA pour le dernier trimestre de référence identifie les sociétés ayant fait leur déclaration et ne sera plus fournie qu'à la mi-mai pour la situation au 31 décembre et à la mi-novembre pour la situation au 30 juin, pour garantir une information précise et de qualité. Cette dernière contingence explique pourquoi nous ne pouvons vous présenter ici que les chiffres au 30 juin, seuls disponibles au moment de la rédaction du présent rapport.

		2016	2017	2018
Brussels Capital	Brussels Capital	258	266	274
Tot. Brussels Capital Region		258	266	274
Région wallonne	Brabant wallon	124	124	120
	Hainaut	406	419	402
	Liège	325	326	327
	Luxembourg	100	105	103
	Namur	163	167	161
Tot. Région wallonne		1.118	1.141	1.113
Vlaams Gewest	Antwerpen	495	501	489
	Limburg	279	277	278
	Oost-Vlaanderen	420	420	431
	Vlaams Brabant	288	281	273
	West-Vlaanderen	437	429	412
Tot. Vlaams Gewest		1.919	1.908	1.883
Outside Belgium		13	14	14
Overall Total		3.308	3.329	3.284

Globalement⁽⁸⁾, après une hausse de 0,6% en 2017, le nombre de courtiers ayant du personnel inscrit en CP307 revient à hauteur de 3.284 records, l'érosion constatée sur 3 exercices n'étant que de -1% pour une perte de 24 employeurs.

La plus forte hausse est enregistrée à Bruxelles (+6%) avec 16 nouveaux employeurs. Les plus fortes diminutions sont comptabilisées en provinces de Vlaams-Brabant (-5% et moins 15 employeurs) et West-Vlaanderen (-6% et moins 25 employeurs), alors que le Luxembourg et Oost-Vlaanderen connaissent un regain de +3%.

Comme de coutume, le CEPOM a également analysé les statistiques de ETP du Secteur. Ce baromètre de l'évolution du nombre de personnes et des ETP complète, depuis l'origine, nos observations à propos de l'évolution sectorielle.

En étudiant l'évolution semestre par semestre depuis 2015, nous constatons que le nombre de ETP connaît un relèvement de l'ordre de 2% (+198,46 ETP). Dans le même temps, le nombre de collaboratrices a très peu changé (+15,11 ETP) alors que l'on observe l'inverse du côté des collaborateurs masculins du Secteur (+5% & 183,35 ETP). In fine, le nombre d'individus répertoriés en CP307 reste stable autour des 12.000 personnes.

Pour mémoire, il y a 10 ans, le Secteur employait 9.202,54 ETP à concurrence de 65% de femmes et de 35% d'hommes pour 11.297 personnes. Au 30 juin 2018, la situation est pratiquement inchangée: 64% de femmes et 36% d'hommes.

NB : Nos observations concernant la future situation au 31 décembre 2018 sont attendues au plus tôt pour la mi-mai 2019.

	31/12/2015	30/06/2016	31/12/2016	30/06/2017	31/12/2017	30/06/2018
ETP	10.052,97	10.158,00	10.341,55	10.290,81	10.213,85	10.251,43
Women	6.569,40	6.607,76	6.681,10	6.646,83	6.572,15	6.584,51
Men	3.483,57	3.550,24	3.660,50	3.643,98	3.641,70	3.666,92
People	12.102	12.251	12.401	12.393	12.334	12.358

RGPD (RÈGLEMENT GÉNÉRAL RELATIF À LA PROTECTION DES DONNÉES)

Depuis le 25 mai 2018, le nouveau règlement relatif à la vie privée destiné à mieux protéger les données personnelles de tout un chacun est entré en vigueur. Le Règlement Général relatif à la Protection des Données à caractère personnel définit les règles que les entreprises et autorités doivent appliquer lorsqu'elles souhaitent utiliser des données à caractère personnel et confère à tous les utilisateurs, abonnés, contacts, ... différents droits pour les aider à mieux protéger l'ensemble des données personnelles.

Plus spécifiquement, c'est en collaboration avec Luk HERDEWIJN, consultant chez SMALS asbl que le CEPOM a réalisé les démarches nécessaires liées à l'implémentation des directives imposées par le RGPD.

Au fil de nos différentes newsletters, vous avez pu découvrir comment nous appliquons le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD ou GDPR) dans nos relations avec les entreprises de courtage et agences d'assurances de la Commission Paritaire 307, et comment nous traitons l'ensemble des données personnelles de nos abonnés et souscripteurs.

Diverses actions concrètes ont également été réalisées, parmi lesquelles :



- La création à partir d'un point de contact unique via une adresse e-mail spécifique dpo@cepom.be pour répondre à toutes vos questions relatives au RGPD ;
- La désignation d'un DPO (délégué à la protection des données ou DPO en Anglais pour Data Protection Officer) ;
- L'établissement des différents registres légaux et des adaptations des contrats avec les fournisseurs ;
- L'amendement de notre Politique en matière de vie privée.

Toutes ces démarches ont été effectuées dans un seul et unique but : protéger au mieux les données personnelles de l'ensemble des interlocuteurs sectoriels, ainsi que de tous les intervenants formateurs ou souscripteurs du CEPOM.



UNE ÉQUIPE RENFORCÉE POUR FAIRE FACE AUX NOUVEAUX DÉFIS



Depuis avril 2018, une nouvelle collaboratrice – Michelle LEBLOIS – est venue renforcer l'équipe pour permettre de faire face aux nombreux objectifs ambitieux qui l'attendent. Ce recrutement est également un premier pas dans le renouvellement du team d'origine qui, en 2019, confiera le CEPOM à la nouvelle équipe.

Ci-dessus, voici une photo de **l'équipe CEPOM** - réalisée en mars 2019 - qui vous permettra de reconnaître tant les anciens que les nouveaux collaborateurs.

Bien évidemment, nous reviendrons sur ce passage de flambeau dans le cadre du rapport annuel de l'année prochaine.

De gauche à droite : Melissa SU, Daniel BRULLEMANS, Danielle VAN KERCKHOVEN, Xavier DE ROECK, Michelle LEBLOIS.



STRATÉGIE ET OBJECTIFS 2019

Pour fixer la stratégie la plus efficace possible, le CEPOM a choisi d'utiliser deux approches stratégiques croisées s'appuyant sur la création de valeur ajoutée. Nous vous en livrons ici les éléments essentiels.

SATISFAIRE TOUTES LES PARTIES PRENANTES

- L'ensemble des souscripteurs potentiels en garantissant la répartition de l'offre et de la demande dans le plus grand respect des Parités (Linguistiques – Régionales – TPE, PME, Grandes Entreprises, Fédérations) ;
- Les Courtiers et les regroupements de Courtiers de la CP307 en augmentant encore la visibilité et la notoriété du CEPOM par le biais d'un processus de collaboration avec l'ensemble des Présidents de chambre ;
- Le personnel des bureaux de Courtage et les Courtiers-souscripteurs via de nouvelles évaluations « mesurables » qui pourront être mises à disposition des courtiers demandeurs au terme de 2019.

IDENTIFIER LES ENJEUX STRATÉGIQUES

- Sachant que le nombre d'utilisateurs du CEPOM augmentera encore dans les 4 ans, ainsi que le nombre de prescripteurs, IDD et Loi Peeters obligent, il est évident que tous les acteurs et les prescripteurs potentiels (anciens et nouveaux) de nos formations seront mobilisés et que l'offre s'adaptera plus que jamais aux besoins et aux perspectives ;
- Garder le cap sur une « cible stratégique » inchangée : le personnel des Courtiers, quelle que soit la taille du bureau et quel que soit le niveau de formation initiale des collaborateurs ;
- Mettre en œuvre une organisation fonctionnelle appropriée pour garantir la continuité et le développement du Fonds dans la sérénité et la transparence.

IDENTIFIER LES PRIORITÉS

- Ouvrir toujours plus l'accès au CEPOM aux nouveaux courtiers-souscripteurs qui n'ont pas ou peu utilisé le CEPOM par le passé, voire qui n'ont JAMAIS utilisé le CEPOM comme moyen de formation continue ;
- Poursuivre les efforts concernant les obligations de la Loi Peeters en Phase II, à concurrence de 800 jours de formation au meilleur prix de revient moyen ;
- Garantir le meilleur transfert de génération en formant tous les nouveaux intervenants aux prérequis et aux modèles de transition.

CONSERVER LES ACQUIS

- Faire respecter les valeurs et les règles du CEPOM, a fortiori en période de croissance ;
- Participer efficacement aux événements sectoriels rassemblant le plus grand nombre de nos prescripteurs-cibles ;
- Solidifier les liens fonctionnels déjà installés avec la majorité des DRH, des coordinateurs et coordinatrices des courtiers les plus importants en terme de nombre de collaborateurs.

LEVER LES INCONNUES

- Mettre en œuvre le meilleur modus operandi pour répondre aux nouvelles demandes issues de l'impact qu'aura sur le CEPOM la mise en œuvre de l'IDD (passage d'une obligation d'heures de formation de 30 heures sur 3 ans à 15h par an) ;
- Se tenir prêt à adapter les formules d'accompagnement des personnes licenciées en collaboration avec un bureau spécialisé dans les circonstances adaptées par le législateur et en corrélation avec l'éventuel nouvel accord-cadre 2019-2020.

Sur le terrain, à l'écoute de nos courtiers-souscripteurs et de nos élèves, nous recueillons de plus en plus de messages de motivation et d'enthousiasme.

Nous voulons en partager deux d'entre eux avec vous en guise de conclusion :

- « La loi PEETERS et l'IDD sont vraiment une opportunité pour voir nos équipes encore mieux formées ; cela permet de s'encourager les uns les autres dans l'ambition d'un Secteur fort, équipé pour répondre aux nombreuses exigences qui nous attendent. »
- « Les jours gratuits proposés par le CEPOM sont pour le courtier et pour ses collaborateurs un vrai cadeau que nous ne pouvons qu'apprécier. Ne pas user de cette possibilité serait vraiment absurde. »

Merci encore à toutes et tous ! Aux courtiers-prescripteurs, aux coordinateurs comme aux nombreux collaborateurs qui ont soutenu nos réalisations 2018 et merci aussi à celles et ceux qui déjà préparent 2019 à nos côtés.

Peut-être pensions-nous - dès 2008 - « réaliser un rêve qui aujourd'hui est devenu réalité » ; à nous maintenant d'écrire ensemble les prochains chapitres de cette belle aventure !

Nous y sommes prêts !



JEAN-MICHEL CAPPOEN

Président



ANDRÉ VAN VARENBERG

Secrétaire



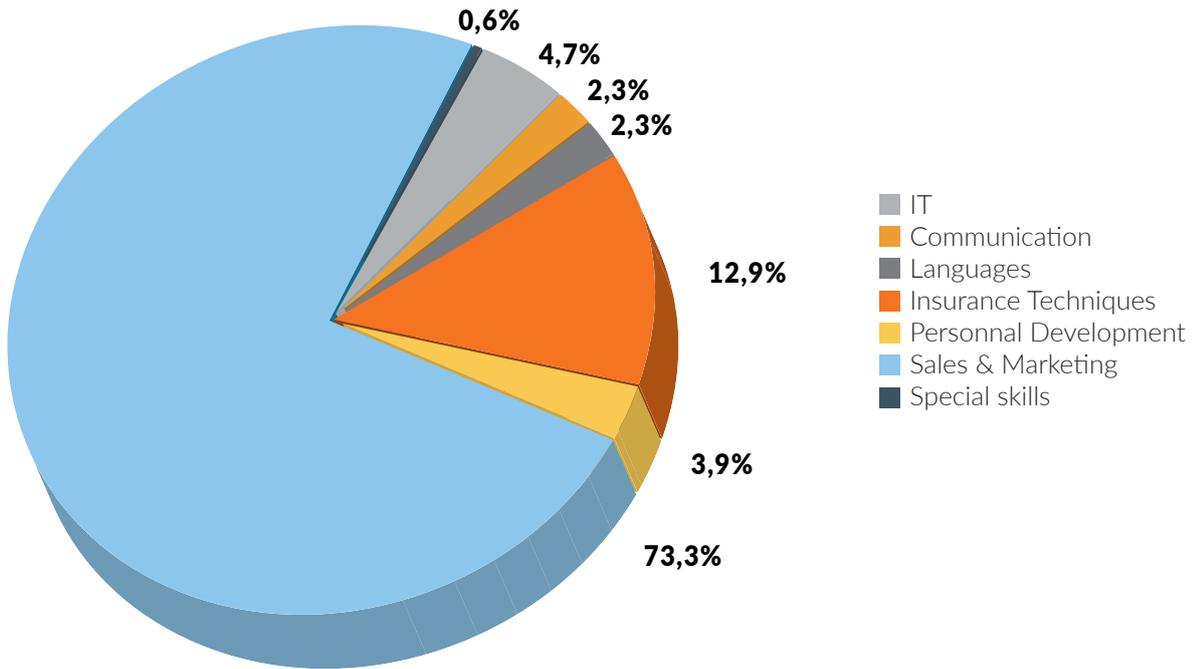
DANIEL BRULLEMANS

**Compétence &
Administration Manager**

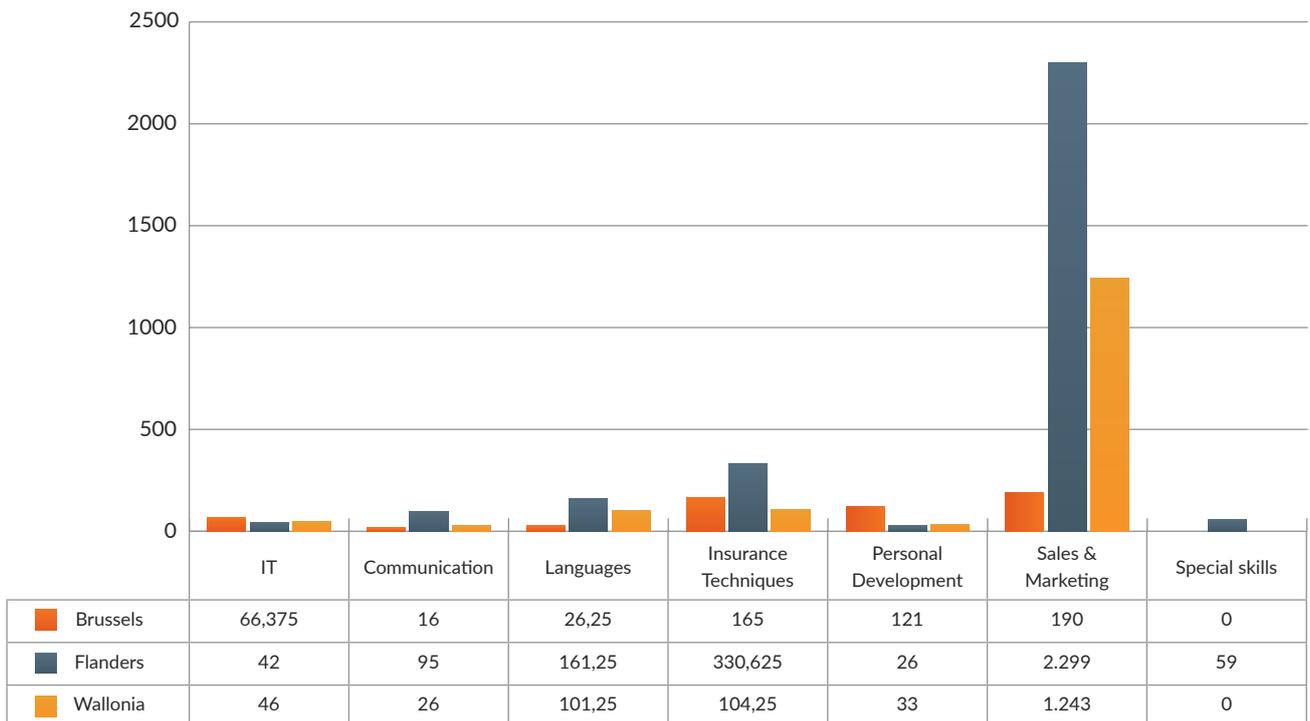


GRAPHICS 2018

1. Percentage of training by type



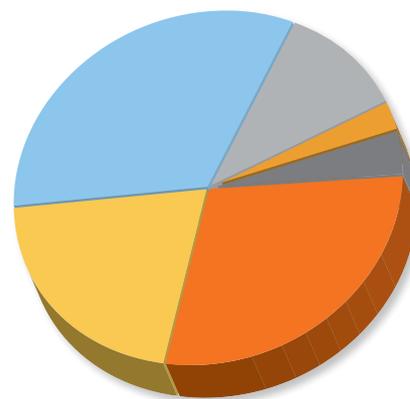
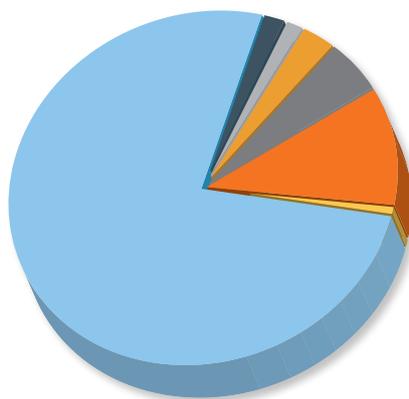
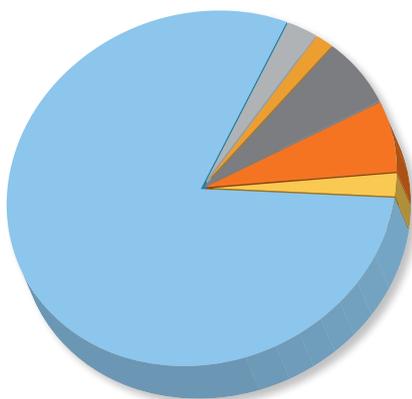
2. Number of participations by region



3. Percentage by training type Wallonia

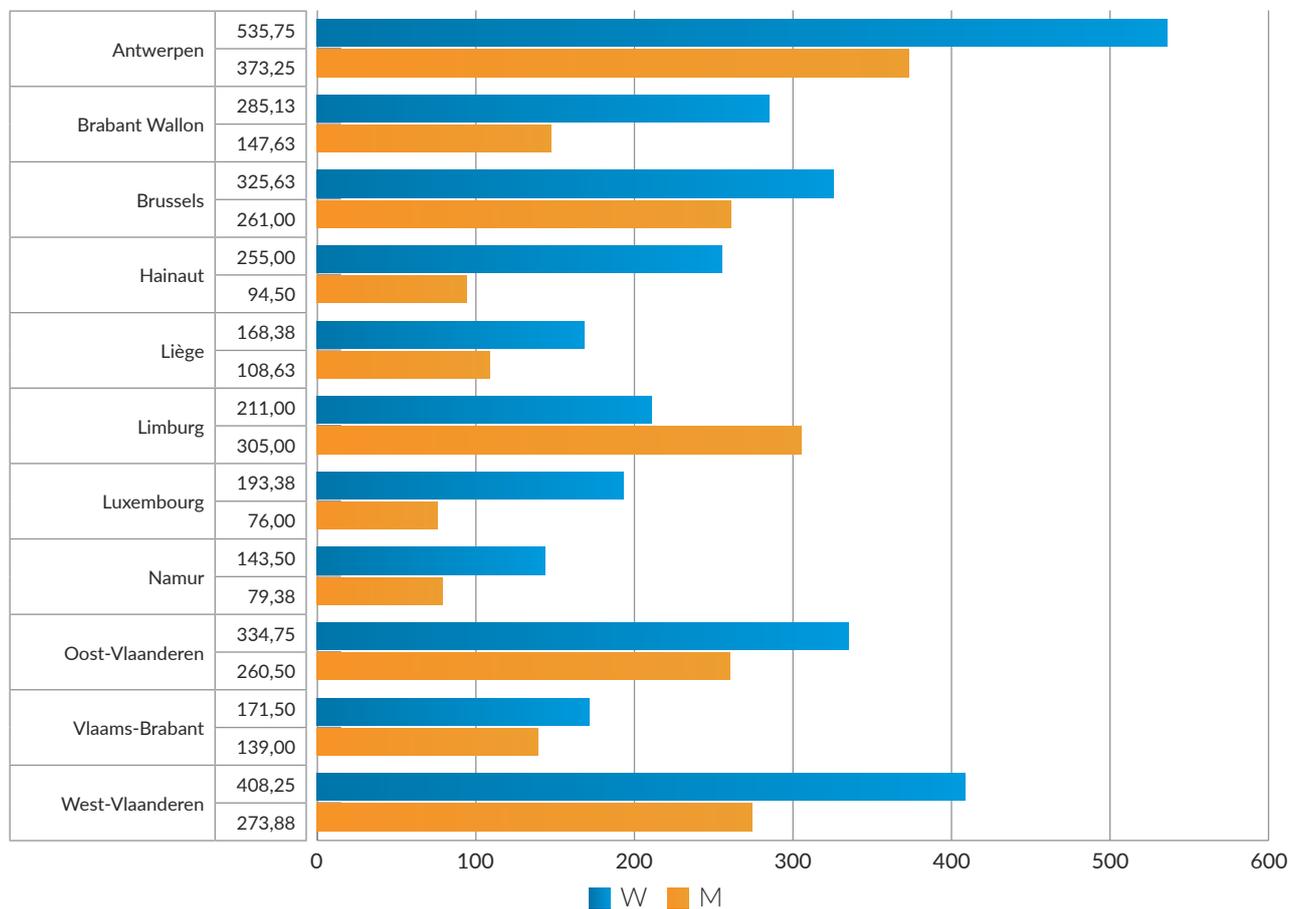
4. Percentage by training type Flanders

5. Percentage by training type Brussels



	Wallonia	Flanders	Brussels
IT	3 %	1,4 %	11 %
Communication	1,7 %	3,2 %	3 %
Languages	6,5 %	5,4 %	4 %
Insurance Techniques	6,7 %	11 %	28 %
Personnal Development	2,1 %	0,9 %	21 %
Sales & Marketing	80 %	76,3 %	32 %
Special skills		2 %	

6. Number of participants M/W by province



CONTACT



avenue du Prince Héritier, 192
1200 Woluwe-Saint-Lambert



+ 32(0)2 - 725 08 89



BCE - 0878 980 247

www.cepom.be



REALISATION

dal&den COMMUNICATION - 0495 75 11 78 - [FACEBOOK.COM/DALETDEN](https://www.facebook.com/DALETDEN)

