



EDITO

Le choix d'un organisme de formation relève d'une décision stratégique.

Nous devons adapter nos méthodes pédagogiques et nos moyens matériels en reliant la notion de compétence à celle de formation. Cette disposition accroît notre rôle de conseil et d'accompagnement des entreprises dans la sélection d'actions de formation prioritaires. Le choix d'un organisme de formation relève d'une décision stratégique qui nécessite la confiance absolue dans l'expertise de son partenaire. Intégré à votre environnement et conscient du contexte concurrentiel, AF2A s'engage à répondre efficacement aux enjeux et mutations du secteur de l'assurance. Pour soutenir notre collaboration par la communication, voici notre première lettre d'information. Son ambition est de vous informer des faits marquant l'actualité de notre profession. Cette lettre est aussi la vôtre, nous sommes à l'écoute de vos souhaits et suggestions pour nous permettre de mieux avancer dans notre vocation commune : FORMER.



FRANCIS Teboul
PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL

FOCUS



Le coaching, cap gagnant !

On ne peut apporter de solutions efficaces qu'à des problèmes dont nous sommes conscients.

Vous êtes convaincus que c'est la qualité des hommes qui détermine la qualité d'une entreprise et que fidéliser, motiver, développer les compétences, optimiser les performances des collaborateurs devient l'enjeu N°1 des dirigeants ?

Une réponse : Le coaching professionnel

Le coaching s'impose aujourd'hui aux côtés de la formation et du conseil, indispensables pour acquérir les Savoir-Faire, comme un moyen incontournable d'accélérer les performances pour optimiser le Savoir-Être. Le coaching a pour objectif de polariser l'énergie du « coaché » sur son efficacité par un travail individuel sur ses comportements.

Autrefois partagé entre 80% d'expertise et 20% de communication, ces dernières années montrent que les compétences du manager doivent s'inverser. Bien communiquer en minimisant le stress et les conflits passe par l'acceptation de la différence pour en faire émerger toutes les richesses.

Comment ?

Par une analyse lucide et objective d'une situation actuelle qui pose problème, nous décidons de travailler sur un objectif clair et assorti de critères de réussite.

Le rôle du coach est alors, par un effet miroir, d'apporter, en utilisant des techniques et des outils approuvés, un éclairage extérieur neutre qui va pouvoir amener le « coaché » à trouver ses propres solutions.

Chaque solution pourra être étudiée en détail pour envisager avantages et inconvénients. Ainsi, le coaché pourra prendre sa décision en toute sérénité puisqu'il aura su anticiper.

On peut comparer le coaching à un accélérateur de performances ou encore à un catalyseur d'efficacité.

Les bénéfices du coaching se mesurent à 3 niveaux :

- Un épanouissement professionnel et par conséquent une augmentation de la motivation.
- Une amélioration des performances et par conséquent une meilleure rentabilité pour l'entreprise.
- Une communication optimisée entre collaborateurs et par conséquent un meilleur fonctionnement des équipes. ●



Le cabinet de courtage «La Sécurité Nouvelle» a fait appel aux compétences d'AF2A pour former ses équipes. Témoignages du Directeur Général Adjoint de l'entreprise, du Directeur des Ressources Humaines, du formateur et d'un stagiaire :

Jean-François Alamo,

Directeur Général Adjoint

Christian Leducq,

Directeur des Ressources Humaines

La Sécurité Nouvelle (LSN) est un cabinet de courtage. Nous souhaitons apporter à nos clients un conseil et un suivi de qualité dans la gestion de leurs programmes d'assurances.

Pourquoi une formation Management ?

JFA : Nous souhaitons redynamiser nos équipes et conduire nos managers au succès.

CL : Ils possèdent une grande technicité mais n'ont pas forcément toutes les méthodes liées à leurs responsabilités.

JFA : Nous voulions aussi les réunir pour qu'ils partagent le même état d'esprit.

CL : Enfin, il était important qu'ils comprennent le choix d'une politique de formation. Dans la même période, AF2A avait assuré la formation des chargés de clientèle et nous voulions que nos managers mesurent eux aussi l'intérêt de ces actions formatives.

« Redynamiser nos équipes et les conduire au succès. »



Quelle a été la réponse AF2A ?

JFA : AF2A a eu une démarche très pragmatique par rapport aux objectifs de l'entreprise.

CL : En effet, la préparation réalisée en amont a été très importante. Le programme de formation adressé aux futurs stagiaires a été très bien perçu. Ils avaient l'impression d'aller dans une formation où leurs besoins étaient clairement exprimés.

CL : Les outils, les locaux, l'approche pédagogique, les formateurs, qui sont tous des professionnels de l'assurance, sont autant d'éléments qui ont contribué à la satisfaction des participants et à la nôtre.

Et aujourd'hui ?

JFA : Les managers ont aujourd'hui conscience de la nécessité d'accompagner leurs collaborateurs au quotidien. Nous avons des managers responsables dans leur fonction. ●

Valérie Piechaczyk,

Formatrice AF2A

AF2A et le DRH de LSN m'ont explicité leur demande, décrit l'état d'esprit et les problèmes rencontrés par les managers, présenté la structure et la culture de l'entreprise.

Cette formation a été très bien préparée en amont, ce qui a été très important pour accompagner mon travail de formatrice avant et pendant le stage. A partir de ce travail de préparation, je me suis fixé un certain nombre d'objectifs qui ont guidé ma conception :

- Donner des réponses pratiques, concrètes et des outils simples, facilement et immédiatement applicables pour répondre aux situations du quotidien.
- Initier une réflexion sur le rôle du manager.
- Partir des atouts et du savoir des stagiaires pour initier la progression.



En regard de ces différents objectifs, je disposais de six jours de stage étalés dans le temps en différents modules. J'ai présenté le stage comme un «laboratoire de progrès», c'est-à-dire un espace où partager les expériences, acquérir des outils, s'exercer, faire des erreurs sans conséquences et ainsi progresser. Chaque stagiaire était amené à construire un «parcours de progrès».

J'ai choisi d'utiliser des outils projectifs pour initier la réflexion sur le rôle de manager. Par la suite, chaque thème abordé au cours de la formation faisait préalablement l'objet d'un «recensement» des savoirs et acquis des stagiaires. Ces recensements permettaient de travailler sur des situations «réelles». Mes apports venaient compléter et enrichir les compétences du groupe.

Les stagiaires ont manifesté beaucoup d'ardeur à acquérir les outils et le contenu de la formation. L'ambiance du stage était très bonne, faite à la fois d'émulation, de complicité et de bonne humeur.

La conception du stage sous forme de modules discontinus s'est avérée très pertinente. En tant que formatrice, j'ai pu apprécier, sur la durée, les réels changements et progrès effectués. ●

« Un véritable laboratoire de progrès. »

Jean-Louis Sineux,

Stagiaire

Comment avez-vous appréhendé la formation ?

La terminologie du programme était extrêmement intéressante, n'était absolument pas hermétique et a éveillé ma curiosité.

Par contre, je ne savais pas du tout comment se déroulerait le stage. Je devenais « étudiant » et c'est quelque chose qui m'a beaucoup plu.

Comment s'est-elle déroulée ?

Le premier travail que nous avons fait était très convivial. Nous avons défini notre entreprise, notre métier. Pour moi l'important c'est qu'il y a eu une véritable expression, une liberté d'interprétation.

Ce premier accompagnement m'a vraiment « fait partir » dans le stage et a permis d'aborder la théorie illustrée d'un support extrêmement lisible et compréhensible.

Des exemples en binômes puis des jeux de rôle ponctuaient les diverses étapes. Pour moi, cela correspondait à ce que j'attendais. Pour l'esprit d'équipe c'était également très important. J'ai aussi beaucoup apprécié l'accompagnement de notre formatrice et son attention vis-à-vis de chacun. Professionnellement, cette formation m'a permis

« Un réel enrichissement pour l'individu, un autre regard et une écoute accrue. »

de prendre du recul par rapport aux événements retirant une forme de stress. C'est un mieux-être actuel. Je suis beaucoup plus dans l'intuition et j'ai plus de discernement. Je ne pensais pas qu'une formation liée à la vie professionnelle agirait aussi sur la vie personnelle. J'avais une croyance, je venais pour une formation professionnelle, et le bénéfice est général.



Cette formation m'a été utile et je ne m'y attendais pas. Je pense aussi à votre centre, il y a bien sûr le formateur mais c'est aussi la qualité de votre établissement qui a joué.

En conclusion, proposez cette formation. C'est un enrichissement pour l'individu. J'ai pu appréhender les choses différemment, avoir un regard différent sur la vie professionnelle.

Je suis plus dans l'écoute pour être encore mieux dans la relation avec les autres. Je compose avec des personnes et des personnalités. La partition a aujourd'hui moins de croches et d'anicroches.

Elle m'a amené à trouver le mot juste, trouver ma place et être plus efficace. ●

INTERVIEWS RÉALISÉES PAR KARINE MASSERET

AVIS D'EXPERT



LA CARTE PROFESSIONNELLE

Présenter une opération d'assurance : une activité réglementée

« Toute personne qui présente des opérations d'assurance doit être en mesure de justifier, à tout moment qu'elle remplit les conditions de capacité civile et professionnelle exigées par la loi. » article R.511-4 du Code des assurances.



Il existe deux niveaux de stages :

- Niveau 1 pour les courtiers, agents généraux, salariés chargés d'animer un réseau de production (article R.513-1 du Code des assurances).
- Niveau 2 pour les autres intermédiaires salariés et mandataires non agents généraux (article R.513-2 du Code des assurances).

Ces stages doivent respecter un programme minimal de formation fixé par arrêté ministériel et doivent être effectués en une seule période. Ils se décomposent en deux phases, une phase d'enseignement théorique suivie d'une phase de formation pratique. En effet, si le salarié ne remplit pas les conditions requises, il est passible d'une amende prévue pour les contraventions de cinquième classe (d'un montant de 1500€ et de 3000€ en cas de récidive). AF2A propose une formation adaptée aux spécificités de la société, au niveau de chaque participant, conformément au programme minimal de formation réglementaire. Pour ce faire, un entretien individuel et une série de QCM permettent d'élaborer un cursus de formation personnalisé. Un examen a lieu en fin de stage et conformément à la législation en vigueur les résultats sont annexés au livret de stage. ●

ALAIN MURE
DIRECTEUR PÉDAGOGIQUE D'AF2A

BREVES



La FFP

Depuis septembre 2005 AF2A est adhérent de la Fédération de la Formation Professionnelle (FFP) dont les membres bénéficient d'une veille permanente dans tous les domaines de la formation et notamment en matière juridique, technique et méthodologique.

De Bordeaux à Paris : le dynamisme du courtage

Participant au congrès de Bordeaux et aux journées du courtage à Paris, AF2A a pu apprécier la qualité de ces manifestations, l'intérêt des sujets traités et le professionnalisme des intervenants. Ces rencontres ont été l'occasion pour de nombreux courtiers, d'interroger nos consultants sur la particularité des méthodes pédagogiques d'AF2A.

CHIFFRES



Fin 2005, AF2A a formé :

7000

stagiaires issus de 413 entreprises :

Sociétés d'Assurances, de Réassurance, d'Assistance, Courtiers, Institutions de Prévoyance, Mutuelles, Caisses de Retraite, Banques et Etablissements Financiers.

1 200

stagiaires ayant suivi le parcours pédagogique AF2A ont obtenu la carte professionnelle niveau 1 ou 2. Ces 100%

de réussite et l'indice de satisfaction global de 89% attribué par nos stagiaires nous encouragent à poursuivre notre développement de programmes et services spécifiques.

AF2A UNE OFFRE AJUSTÉE

Un réseau d'experts

280 formateurs vacataires spécialisés issus de sociétés d'Assurances, Mutuelles, Cabinets de Courtage, Caisses de Retraite, Institutions de Prévoyance, Banques et Etablissements Financiers s'engagent à maintenir en permanence leurs connaissances à un niveau élevé et à se former aux méthodes pédagogiques les plus innovantes et efficaces.

Une couverture nationale

Du fait de la forte décentralisation du secteur de l'assurance et de la bancassurance et du besoin croissant de formation dans les entreprises de toutes tailles sur l'ensemble de l'hexagone, AF2A organise également des actions inter-entreprises à Nantes, Strasbourg, Lille, Marseille, Bordeaux et Lyon.

Le multimédia au service de la pédagogie AF2A

Nos salles sont équipées d'un écran tactile. Outil de communication performant, il allie les propriétés du paper-board, de la vidéo projection et des réseaux Internet. Ce tableau interactif auquel tous nos animateurs sont systématiquement formés, apporte la dimension technologique à la méthode pédagogique AF2A.

Accompagnement post stage

Dans le but d'assurer un suivi efficace de ses formations, AF2A propose aux stagiaires qui souhaitent obtenir une information complémentaire, d'interroger leurs formateurs dans les trois mois qui suivent chaque session. Il leur sera répondu, dans les 72 heures. A la fin de la session un questionnaire d'évaluation sera remis à chaque participant, lui permettant avant son départ de mesurer son degré de satisfaction par rapport à ses objectifs et de donner son opinion sur le formateur, le stage et le centre de formation.

Le baromètre de satisfaction AF2A

Pour vous permettre de suivre, en toute transparence le niveau de qualité de ses prestations, AF2A a créé le premier baromètre de satisfaction de la profession. Par cette action, AF2A s'engage envers ses clients et ses stagiaires à maintenir ses prestations au plus haut niveau de qualité et réaffirme ainsi sa volonté d'atteindre l'excellence.

PARTENARIATS

Le partenariat, un choix stratégique pour AF2A

OPCASSUR : renouvellement du label

En 2006, le guide spécifique courtiers, issu d'une sélection réalisée par le comité paritaire du courtage d'OPCASSUR présentera 25 stages destinés à faciliter l'accès à la formation des collaborateurs des cabinets de courtage de moins de 10 salariés.

GROUPAMA SA, GAN, AUTAMA, MAAF, MMA : un partenariat renforcé

En janvier 2005, AF2A signait un premier accord-cadre avec GROUPAMA SA. Suite à la présentation, en novembre, de la synthèse d'activité aux Représentants du Centre de Formation Groupe, ces responsables ont décidé de renouveler ce partenariat en 2006. Ce premier bilan révélait la satisfaction des 444 stagiaires issus de l'ensemble des entités de GROUPAMA SA.

CONFEDERATION NATIONALE DU CREDIT MUTUEL : amorçage d'une collaboration

La confédération nationale du Crédit Mutuel établit avec AF2A un contrat dont pourront bénéficier toutes les entités rattachées à son périmètre (Fédérations, Caisses Fédérales, filiales – hors groupe CIC). Cet accord a pour but de développer des actions de formation pertinentes et adaptées à la culture et aux exigences spécifiques du groupe.

OCBF : enrichir son offre

Dans le but d'enrichir son offre de formation auprès de ces 130 adhérents, OCBF Services et Formation a conclu un accord avec AF2A portant sur les formations liées aux métiers techniques de l'assurance. OCBF a été particulièrement séduit par le parcours pédagogique personnalisé élaboré par AF2A, en vue de l'obtention de la carte professionnelle niveau 1 et 2.

INTERNATIONAL



Monsieur Boughaleb Ali, Délégué Général de la Fédération Marocaine des Sociétés d'Assurances et de Réassurance a accepté l'invitation de notre Président, Monsieur Francis Teboul.

Séduit par la structure, l'organisation et les méthodes pédagogiques d'AF2A, Monsieur Boughaleb souhaite établir les bases d'un partenariat entre AF2A et les principaux acteurs du secteur de l'assurance au Maroc.



NATIONAL



Le Président et le Directeur Pédagogique d'AF2A ont apprécié l'accueil chaleureux et professionnel qui leur a été réservé lors de leurs déplacements en Régions et notamment à Lille, Nantes, Lyon, Marseille, Bordeaux, Strasbourg et Niort.

A ces occasions, ils ont effectué un bilan qualitatif des actions menées et constaté la nécessité d'organiser des sessions inter-entreprises sur tout le territoire national.

L'EQUIPE



Patricia Kurdy
Assistante inter

Réalisation et suivi
des sessions inter-entreprises

Tél. : 01 56 88 56 08
Fax : 01 56 88 56 10
Mail : inter@af2a.com



Ivana Vucinic
Assistante intra

Suivi de projets
intra-entreprise

Tél. : 01 56 88 56 18
Fax : 01 56 88 56 10
Mail : intra@af2a.com



AGENDA

> 6-7-8 mars à Paris

Contrat d'assurance
Coût : 960€ HT

> 20-21-22 mars à Marseille

Risque vol
Coût : 1020€ HT

> 27-28 mars à Bordeaux

Techniques de l'assurance – Initiation
Coût : 640€ HT

> 30-31 mars à Strasbourg

Assurance de personnes
Coût : 640€ HT

> 3-4-5 avril à Nantes

Bases juridiques
de la responsabilité civile
Coût : 1080€ HT

> 10-11 avril à Lyon

Assurance de dommages
Coût : 640€ HT

ONT COLLABORÉ À CE NUMÉRO

Directeur de la Rédaction :
Francis Teboul.

Rédacteur en Chef :
Marie-Hélène Kervarec.

Rédacteurs :
Martine Maignan,
Karine Masseret,
Alain Mure.

Coordination :
Alexandre Teboul.

REMERCIEMENTS

Martine Clément,
Valérie Piechaczyk,
Jean-François Alamo,
Christian Leducq,
Jean-Louis Sineux.

Prochain numéro : mai 2006