



EDITO

Catalogue 2007.
*Un outil fonctionnel,
moderne et
dynamique...*



Devenu en quelques années un acteur majeur de la formation continue dans le domaine de l'assurance et de la bancassurance, AF2A persiste à développer sa propre identité. Notre catalogue, premier vecteur de l'image d'AF2A, s'est encore enrichi en 2007.

Véritable outil fonctionnel, moderne et dynamique, il présente 173 stages dont 58 nouveaux créés à partir de l'expertise technique et l'écoute active de ses clients et 590 sessions inter-entreprise réparties sur 7 villes de France : Paris, Lille, Lyon, Bordeaux, Marseille, Rennes et Strasbourg. Il vous informera sur nos différents modes d'intervention, notre méthodologie et nos solutions technologiques et pédagogiques. AF2A peut ainsi se prévaloir aujourd'hui d'une offre globale, qui le positionne comme le centre de formation des assureurs et des bancassureurs.

FRANCIS Teboul
PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL

FOCUS



Le DIF, un droit... une stratégie...

1/ COMMENT AVEZ-VOUS INTÉGRÉ LE DIF DANS VOTRE PLAN DE FORMATION ?

Concernant le processus de recensement : la principale évolution a été le développement fort de la communication sur la réforme de la formation et plus particulièrement sur le DIF par la Direction des Ressources Humaines et par les Responsables hiérarchiques auprès des collaborateurs qui sont systématiquement informés de l'existence et des modalités du DIF. Ce dispositif leur est proposé de préférence à tout autre ; le collaborateur ayant bien entendu toute liberté de choix.

Concernant l'élaboration du budget formation : l'introduction du DIF a engendré un facteur « aléatoire » dans le budget. Dans notre politique sociale, la formation représente un atout fort, axé sur les besoins de formation nécessaires à la mise en œuvre des projets issus de la stratégie de l'entreprise et des besoins individuels. Notre budget formation étant supérieur à nos obligations, il nous a fallu intégrer le coût du DIF dans ce budget.

Une action de formation en DIF sollicitée en cours d'année pourrait faire déraper sérieusement le budget formation (une action hors du plan de formation ne serait pas prise en charge par OPCASSUR).

L'Entreprise peut refuser le DIF deux fois, mais un refus peut avoir des répercussions sociales si le collaborateur le vit mal, et financières puisque les crédits d'heures et les coûts pédagogiques afférents ne peuvent être provisionnés.

2/ COMMENT CE DROIT EST-IL PERÇU PAR VOS SALARIÉS ?

J'ai pris le parti d'une communication forte et transparente aussi bien vis à vis des Représentants du personnel que des collaborateurs en indiquant clairement qu'en aucun cas le DIF constituerait un coût supplémentaire pour l'Entreprise.

Les collaborateurs connaissent donc les limites du budget et, en même temps, ont pleine conscience du droit que représente le DIF. Ainsi, nous n'avons pas eu de demandes hors champ professionnel. Pourtant certains collaborateurs ont préféré garder leurs droits pour une action future. C'est avec cette dernière catégorie qu'il conviendra de communiquer le plus avec l'élaboration du plan de formation 2007. ●

INTERVIEW RÉALISÉE PAR **MARIE-HÉLÈNE KERVAREC**
DIRECTEUR GÉNÉRAL AF2A



Barbara Esono
Directrice des ressources humaines
et communication interne du groupe
C.G.I. Assurances et CGFNAIM

Au terme d'un projet de grande envergure, AF2A a formé 1200 collaborateurs du groupe APRI à l'écrit professionnel.

Corinne MAUBOUSSIN,

Chargée d'Etudes et Développement

Laure GUILLEMANT,

Chargée Emploi Formation

Pourquoi avoir choisi une formation aux écrits professionnels ?

Cette formation aux écrits était liée à la particularité de notre métier, elle concernait les gestionnaires et agents de maîtrise des pôles retraite et prévoyance.

En effet, leurs activités nécessitent énormément d'écrits qui restent le principal outil de communication.

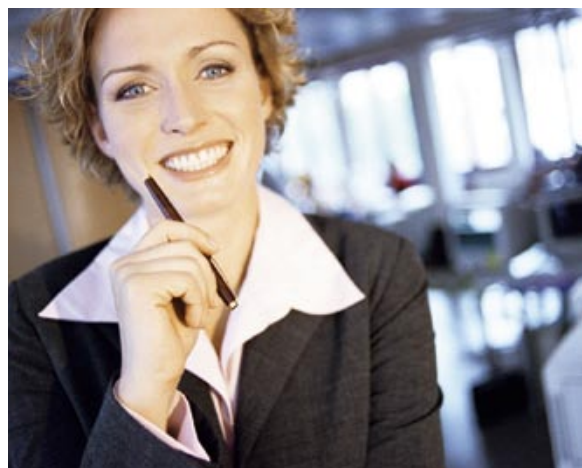
Quels étaient vos objectifs ?

L'évolution de la relation clients rend indispensable la modernisation de nos méthodes de correspondance pour leur donner plus d'efficacité, intégrer de nouvelles normes, et s'adapter aux demandes spécifiques.

Pour quelles raisons avez-vous choisi notre centre ?

L'équipe pédagogique d'AF2A a compris l'importance de sortir de l'écrit professionnel pur et dur pour ce projet lié à la stratégie de notre d'entreprise. Je me suis adressée à des spécialistes avec lesquels j'ai pu développer un réel partenariat. La formation que je souhaitais mettre en place concernait un effectif important (plus de 1 000 personnes). Il fallait donc intégrer cette dimension et tenir compte des particularités de chaque pôle d'activité. Dans ce climat professionnel, je me suis sentie particulièrement bien accompagnée.

«Je me suis adressée à des spécialistes avec lesquels j'ai pu développer un réel partenariat.»



De plus, les divers entretiens que nous avons eu en amont avec la formatrice m'ont confirmé sa capacité à s'immerger dans nos services et à attirer la confiance et l'adhésion de tous.

Comment s'est déroulée la formation ?

La formation a d'abord été dispensée dans le secteur de la retraite puis de la prévoyance. Les sessions se sont déroulées sur 2 ans. La formatrice, parfaitement adaptée à notre culture, a fait preuve d'une grande efficacité.



Aujourd'hui, tous les courriers types ont été révisés et les gestionnaires ont nettement amélioré le style, la pertinence et l'efficacité des courriers spécifiques.

Cette formation nous a apporté toutes satisfactions. Sûrs de la qualité des prestations d'AF2A, nous continuerons avec ce centre, le développement du potentiel de nos gestionnaires.

«La formatrice, parfaitement adaptée à notre culture, a fait preuve d'une grande efficacité.»

Martine CLÉMENT,

Formatrice AF2A

Comment a été préparée votre intervention ?

Dès les premiers échanges nous étions dans le cadre d'une formation action car nous avons réfléchi à la formation elle-même ainsi qu'aux retombées en interne. Après avoir réalisé un audit du courrier, je l'ai affiné en faisant des grilles de typologie de difficulté. On m'avait pour cela transmis d'autres courriers. Ainsi, j'ai pu voir comment fonctionnait le Groupe.

«Cette nouvelle dimension de la communication les a beaucoup stimulés.»

Certains objectifs étaient communs à toutes les stagiaires : avoir des repères fixes, pouvoir écrire plus vite, gagner en assertivité, en sécurité, pouvoir se juger. C'était une espèce d'autonomisation dans l'écriture et dans le jugement sur soi. Cette autonomisation a été au-delà des objectifs fixés.

Comment s'est-elle déroulée ?

A la fin de la deuxième journée, j'ai établi pour chacun un programme personnalisé. Ils ont pris connaissance des supports et mis de côté des lettres pour la journée de suivi. Les objectifs de cette journée étaient une piqûre de rappel, un retour après confrontation réelle et la production de nouvelles lettres ou de nouveaux supports. C'était chaque fois à la carte et quasiment de façon individuelle.

Il y a eu une totale adhésion et leurs nouveaux écrits ciblaient bien les besoins du client.

Cette nouvelle dimension de la communication les a beaucoup stimulés et cela a permis de balayer tous les aspects de la qualité.

Tous les stagiaires avaient en main la culture de leur entreprise et ont ainsi œuvré pour elle.



Marie-Pierre Martin,
Agent de maîtrise au service entreprises
Marie-Noëlle Pividori,
gestionnaire au service entreprises
Stagiaires



« Nous avons compris l'importance des mots. »

Comment avez-vous accueilli la formation liée aux écrits professionnels ?

MNP : Consciente de mon besoin d'améliorer mes facultés rédactionnelles, j'ai accueilli cette formation avec enthousiasme.

MPM : Je me remettais sans cesse en question et souhaitais acquérir une plus grande aisance et confiance dans mes écrits.

Comment s'est déroulée la formation ?

MNP : Nous avons d'abord appris à suivre un plan pour rédiger le courrier, à bien lire et comprendre la teneur de la lettre qui nous ait adressée. Nous avons compris l'importance des mots.

MPM : Nous avons eu la possibilité d'étudier des correspondances clients. Chaque stagiaire avait présenté les courriers qui lui posaient le plus de difficultés afin d'y apporter les corrections nécessaires. C'était très concret.

MNP : Notre groupe était composé d'agents de maîtrise et de gestionnaires. Nous avons réalisé et

présenté des courriers communs par métier. Nous avons ainsi gagné en temps et en efficacité.

Que s'est-il passé après la formation ?

MNP et MPM : Nous travaillons habituellement avec un grand nombre de lettres types. Chaque service a créé un groupe d'étude afin d'en revoir l'ensemble. Après plusieurs réunions nous avons changé ou revu les courriers en accord avec la hiérarchie. Tous les stagiaires ont ainsi mis immédiatement en pratique les connaissances acquises.

Et aujourd'hui ?

MNP et MPM : Aujourd'hui, quelque soit le courrier « type » ou « sur mesure », nous apportons une réponse précise et pertinente à nos clients.

AVIS D'EXPERT



LA PNL, un outil de communication efficace

Communiquer est une nécessité... Nous y accordons tous une part importante de notre existence et pourtant cette communication ne porte pas toujours les fruits que nous espérons. Que d'incompréhensions, de conflits, de frustrations, tous dus à une communication tronquée ou de piètre qualité.

Communiquer s'apprend : il existe de nombreuses techniques qui permettent d'améliorer notre capacité à communiquer. La Programmation Neuro - Linguistique (PNL) offre un bon nombre d'outils qui peuvent nous aider à comprendre comment nous pourrions améliorer la qualité de nos relations aux autres.

La PNL prend en compte la communication dans sa globalité : son aspect verbal et non verbal. Selon la PNL, pour communiquer efficacement il est indispensable de :

- se synchroniser verbalement et non verbalement avec son interlocuteur ; cela permet de créer une relation de confiance, de compréhension réciproque, faire en sorte que « le courant passe » ;
- prendre conscience que nous avons tous notre propre « carte du monde », et que la carte « n'est pas le territoire », elle est subjective, donc contient certaines limites ; cela nous apprend à mieux nous connaître et à respecter « la carte personnelle » de l'autre.
- savoir rencontrer l'autre sur son terrain et s'adapter à son modèle du monde, en utilisant un langage très ressemblant à celui de notre interlocuteur.
- savoir observer l'autre, car la meilleure information que nous échangeons avec notre interlocuteur est comportementale. Donc, il est important de repérer dans le comportement de l'autre l'attitude, le langage, les indices verbaux et non verbaux, les signes et gestes qui expriment les sentiments, les émotions...

Les outils de PNL sont nombreux, ils nous permettent d'ouvrir certaines pistes. A chacun d'y trouver celles qui lui conviennent.

Grâce à la PNL nous pouvons :

- communiquer de façon claire et efficace,
- augmenter notre impact relationnel en exerçant l'influence positive dans notre milieu,
- négocier et faire passer ses idées.

La communication est donc une pratique qui vaut la peine d'être travaillée afin de s'améliorer chaque jour davantage et de relever ainsi les défis toujours plus grands et plus importants pour soi, pour les autres et pour son entreprise.



ELENA KRYLOVA
FORMATRICE AF2A

BREVES



Réforme de l'assurance construction



Dès la publication des nouvelles dispositions prévues par l'Ordonnance

du 8 juin 2005 portant sur la responsabilité des constructeurs et l'assurance obligatoire, AF2A a proposé 2 sessions exceptionnelles dont le succès nous encourage dans l'organisation régulière de séminaires sur des thèmes sensibles et pertinents.

Journées du Courtage de Paris et Vème Congrès des Courtiers de Reims



Toujours présent à ces événements majeurs pour le secteur et ses partenaires, AF2A en a profité pour faire un point précis sur les attentes des Courtiers en terme de formation et plus particulièrement sur les programmes, les process pédagogiques et les facilités d'accès aux dispositifs de formation.

Ces manifestations sont pour AF2A l'occasion de mesurer la confiance que nous porte le Courtage. Notre objectif 2007 est donc de consolider et d'intensifier nos relations et de poursuivre le développement de nos actions dans le respect de nos engagements.

Catalogue sur CD rom interactif



La nouvelle version CD ROM du catalogue AF2A vous permet d'intégrer

l'ensemble de notre offre sur votre Intranet. Plus convivial et dynamique, un menu persistant et un moteur de recherche procurent un accès direct au stage de votre choix parmi les 173 programmes proposés.

AF2A UN CENTRE DE POINTE ENGAGÉ À VOS CÔTÉS

Un réseau d'experts

AF2A s'est assuré le concours d'un réseau de plus de 300 formateurs vacataires ou consultants rigoureusement sélectionnés pour leurs connaissances pointues dans des domaines spécialisés. Ils sont issus de sociétés d'Assurances, Mutuelles, Cabinets de Courtage, Caisses de Retraite, Institutions de Prévoyance, Banques et Etablissements Financiers. Tous sont formés à la pédagogie active d'AF2A.

Une couverture nationale

590 sessions inter-entreprises sont organisées en 2007, à Paris, Lyon, Lille, Bordeaux, Marseille, Rennes et Strasbourg, en complément des actions intra-entreprise. AF2A est ainsi en mesure de répondre à l'ensemble des demandes de formation de ses clients quelque soit leur localisation géographique.

Les métiers supports : un savoir faire AF2A

Management, communication, commercial, vente, comptabilité, finance, formation et bureautique : 6 domaines majeurs qui nécessitent une connaissance particulière des spécificités du secteur de l'assurance. AF2A a su allier la maîtrise de ses experts dans ces métiers à sa spécialisation dans votre activité.

Bonus de réservation Optimisez votre budget.

Profitez de l'opportunité de réduire vos coûts de formation en inter-entreprises. Le principe en est simple : plus vous réservez tôt, plus votre remise est importante, jusqu'à 20%...

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. Chaque mois, le résultat constaté par huissier est communiqué sur notre site Internet d'AF2A. L'indice moyen du premier semestre 2006 atteint 91%.

www.af2a.com

OUTRE-MER



Les 27, 28 et 29 mars 2006, notre animateur, **Nordine Benhatta** entouré de ses stagiaires.

AF2A propose depuis plusieurs années aux administrateurs de mutuelles relevant du Code de la mutualité ou du Code des assurances de suivre un séminaire intitulé « **Formation des nouveaux administrateurs à la gestion des mutuelles** ». Ce dernier a été élaboré avec le concours du Responsable juridique de la Mutuelle Nationale de Retraite des Artisans et du Président de HARMONY BAKER TILLY (société de commissariat aux comptes). A la demande de l'Union Fraternelle Des Régions (UFR), premier groupe mutualiste des DOM TOM, ce séminaire s'est déroulé en Martinique.



Il a permis aux dirigeants de l'UFR de se familiariser avec le fonctionnement institutionnel des mutuelles et la gestion comptable et financière propre au secteur.

Cet événement illustre la volonté d'AF2A à répondre au besoin de ses clients au-delà du territoire de la France métropolitaine avec le même souci d'expertise et d'adaptabilité.

NATIONAL



Lyon : Ouverture de notre premier établissement régional

AF2A a dans un premier temps développé ses interventions en région parisienne avant de les déployer sur toute la France. Aujourd'hui des stages inter-entreprises sont également organisés à Lyon, Lille, Bordeaux, Marseille, Rennes et Strasbourg. Conforté par la réussite et l'enthousiasme suscité par cette nouvelle offre, AF2A a ouvert à Lyon son premier établissement régional. La responsabilité de cet établissement, situé à deux minutes de la gare TGV Lyon Part-Dieu, au centre du quartier des affaires, a été confié à **Marie Desbattise**, votre conseiller formation pour la Région Rhône Alpes.

CONTACTS



PARIS

64, rue de Miromesnil
75008 PARIS

Tél. : 01 56 88 56 00
Fax : 01 56 88 56 01
Mail : info@af2a.com

Internet : www.af2a.com

LYON

Immeuble Le Bonnel
20, rue de la Villette
69425 LYON Cedex 03

Tél. : 04 26 68 51 22
Fax : 04 26 68 51 23
Mail : lyon@af2a.com

L'EQUIPE



Liliane DUARTE
Responsable de Comptabilité
Comptabilité générale
et suivi des comptes clients

Tél. : 01 56 88 56 04
Fax : 01 56 88 56 14
Mail : lduarte@af2a.com



Alexandre TEBOUL
Responsable SI
Administration
et développement
des systèmes d'information

Tél. : 01 56 88 56 17
Fax : 01 56 88 56 10
Mail : ateboul@af2a.com



AGENDA

> 20 octobre à Nantes

Comptabilité des sociétés
d'assurances « non vie »
Coût : 520€ HT

> 6-8 novembre à Marseille

Assurance incendie des risques
d'entreprises
Coût : 1020€ HT

> 13-14 novembre à Strasbourg

Convention IRSA
Coût : 680€ HT

> 27 novembre à Paris

Réforme Douste-Blazy
Coût : 360€ HT

> 27-29 novembre à Lyon

Assurance incendie des risques
d'entreprises
Coût : 1020€ HT

> 4-6 décembre à Bordeaux

Aspects juridiques et fiscaux de
l'assurance vie individuelle
Coût : 1020€ HT

Pour connaître nos autres sessions, veuillez consulter notre site internet : www.af2a.com

ONT COLLABORÉ À CE NUMÉRO

Directeur de la Rédaction :

Francis Teboul

Rédacteur en Chef :

Marie-Hélène Kervarec

Rédacteurs :

Elena Krylova
Karine Masseret

Coordination :

Alexandre Teboul

REMERCIEMENTS

Barbara Essono
Corinne Mauboussin
Laure Guillemant
Marie-Pierre Martin
Marie-Noëlle Pividori