



EDITO

De l'écoute à la créativité

La créativité... Ce mot tant utilisé par les médias a aujourd'hui perdu de sa substance. Pourtant, la créativité reste la clef des entreprises qui se développent. C'est pourquoi AF2A innove en permanence depuis son origine : il propose un processus pédagogique global, adapte la technologie de pointe à la pédagogie active et met en place le premier baromètre de satisfaction...

Pour toute société de services, l'innovation doit s'inspirer des souhaits de ses clients, mais seule une écoute attentive de leurs désirs en permet une réalisation appropriée, raison pour laquelle AF2A porte une attention toute particulière à maintenir une organisation propice à la créativité de chacun.

A tout instant et à tous les niveaux, chaque collaborateur dispose du pouvoir d'innover, de contester des processus existants ou de proposer des améliorations. Grâce à l'attention et à la réceptivité de chacun, tous les besoins sont collectés, compris et analysés. La créativité de tous, conjuguée à cette écoute et à la volonté commune de donner satisfaction, conduira inexorablement AF2A à anticiper les attentes de ses clients. C'est dans cet environnement créatif qu'il réalisera son objectif pour 2007 : donner la juste réponse à ceux qui lui font confiance.



FRANCIS Teboul
PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL

AVIS D'EXPERT



La formation au service de l'Intermédiation

Pour assurer la protection des consommateurs et faciliter l'exercice des activités des intermédiaires d'assurances, le décret d'application du 30 août 2006 modifie sensiblement la réglementation des intermédiaires concernant tant les modalités d'accès que les conditions d'exercice de l'activité.

La formation des intermédiaires est particulièrement concernée par 3 points déterminants du décret dont l'ensemble des dispositions devront être respectées au plus tard le 30 avril 2007.

I. Le décret de transposition de la directive Européenne crée un niveau III de capacité professionnelle

Tout salarié d'un cabinet de courtage d'assurance ou de réassurance doit justifier de capacités professionnelles minimum. Soit par une expérience d'au moins 6 mois dans une fonction relative à la production ou à la gestion d'un contrat d'assurance, soit par la possession d'un diplôme, d'un titre ou d'un certificat mentionné sur une liste fixée par arrêté, soit par une formation adaptée aux produits et contrats qu'il présente ou propose. Cette formation sera sanctionnée par la délivrance d'une attestation. Le niveau III, s'adresse plus précisément aux salariés travaillant au siège, dans un bureau de production ou sous la responsabilité d'une personne de niveau I.

II. Les modalités et obligations de stages de niveau I et II sont également concernées

Les stages de niveau I et II, d'une durée globale de 150 heures minimum chacun, comprenaient jusqu'à présent une partie théorique pouvant être suivie dans un centre de formation et une partie pratique en entreprise. Le décret permet dorénavant, pour ces 2 stages d'effectuer l'intégralité des 150 heures minimum dans un centre de formation.

III. De l'oral à l'écrit

Le décret exige des courtiers d'assurances de formuler leurs obligations d'information et de conseil par écrit. Ce changement essentiel impose de nouvelles règles de communication avec l'assuré. Les intermédiaires devront inscrire ces nouvelles dispositions dans leur pratique quotidienne et faire de cette contrainte un vecteur de qualité dans la relation du conseil au client.

Pour répondre à cette actualité, les spécialistes d'AF2A se sont penchés sur le décret afin d'en comprendre la teneur et les enjeux et se mettre en mesure de vous apporter les formations nécessaires à sa mise en application.

ALAIN MURE
DIRECTEUR PÉDAGOGIQUE D'AF2A

AF2A accompagne la FMP dans la mise en place d'une boîte à outils pour managers.

Henri COUPRY,

Directeur Ressources Humaines

Sylvie Antony,

Responsable Formation



AF2A : Qui est la FMP ?

Le groupe F.M.P. recouvre 2 entités juridiques distinctes assujetties au Code de la mutualité : d'une part, la FMP (Fédération Mutualiste Parisienne) regroupe toutes les activités assurances santé et assurance vie et de gestion de mutuelles. Cette entité représente 680 collaborateurs principalement basés sur Paris.

D'autre part, l'URMF. (L'union régionale de la mutualité francilienne), Mutuelle filiale à 100% regroupe nos activités commerciales: centres de consultation, maisons de retraite, centres dentaires, magasins spécialisés... pour un effectif d'environ 670 salariés.

AF2A : Qui sont les bénéficiaires de vos services ?

En tant que fédération nous regroupons différentes mutuelles auxquelles nous offrons une plate-forme de services allant de la gestion à l'accès aux centres de santé pour leurs adhérents et le public en général.

AF2A : Quels étaient les enjeux et les objectifs de la formation ?

« Donner à nos managers une boîte à outils pour les aider dans leur rôle au quotidien. »

Notre principal objectif était de donner à nos managers une boîte à outils pour les aider dans leur rôle au quotidien. Bien sûr, la majorité de nos directeurs et responsables avaient déjà suivi des formations destinées à les aider dans leur fonction mais aucune d'entre elles ne nous a permis d'atteindre notre objectif.

Nous avons systématiquement rencontré des problèmes de mise en pratique. D'abord parce que les concepts étaient trop généraux, théoriques et mal adaptés à la population concernée, ensuite parce que les programmes n'intégraient pas de méthode concrète d'application. Nous souhaitions aborder simplement les concepts de management avec des termes pratiques.



Sylvie Antony et Henri Coupry

AF2A : A qui s'adressait la formation, quel était le profil des bénéficiaires ?

La formation s'adressait à 70 personnes réparties en 6 groupes. Le premier rassembleait des chefs de service, tous les autres concernaient des managers de différents niveaux bien qu'anciens dans leur fonction.

AF2A : Comment s'est effectué le choix des modules de formation ?

L'observation quasi permanente des comportements au quotidien nous a orientés vers les besoins réels en formation. Pour réaliser notre « boîte à outils du manager », nous avons choisi 5 modules : La gestion des conflits ; La gestion du temps ; La délégation ; Animer-motiver-diriger et la rédaction des procédures.

« Ce principe a créé une certaine émulation entre les participants. »

AF2A : Comment s'est déroulée la formation ?

La formation s'est déroulée dans un laps de temps assez court, les collaborateurs de chaque groupe se sont retrouvés à toutes les sessions. Ce principe a créé une certaine émulation entre les participants et même provoqué des relations soutenues entre des collaborateurs géographiquement et professionnellement éloignés qui ont eu l'occasion de se rencontrer et d'échanger des avis dans différents domaines. Ces formations étalées sur plusieurs sessions ont pu engendrer une certaine cohésion du groupe.

AF2A : Comment cette formation a-t-elle été perçue par les participants ?

« Les participants ont été séduits par l'aspect pratique du stage. »

Les premiers retours ont été très favorables. Les participants ont été satisfaits par le choix des modules particulièrement bien ciblés. Ils ont jugé les formateurs très clairs et précis. Ils ont été séduits par l'aspect pratique du stage. L'applicabilité des connaissances acquises leur a apporté un soulagement évident. Il était important pour des managers de sortir du cadre de l'entreprise. Aussi nous nous sommes trouvés rassurés par l'accueil qui leur a été réservé dans les locaux AF2A.

AF2A : Plus globalement que tirez vous de cette collaboration avec AF2A ?

Nous avons conscience que cette formation était un vrai challenge pour nous car les enjeux étaient très importants. Aussi, le choix du partenaire était primordial.

Nous avons rencontré 11 centres de formation et consacré beaucoup de temps avec les représentants de chacun d'eux pour leur expliquer notre besoin. La réponse



n'était jamais en phase avec notre demande alors que nous pensions avoir été entendus.

Ce que nous avons apprécié avec AF2A c'est la réactivité par rapport à notre problématique et la bonne compréhension de notre demande

Il était important pour nous de travailler avec un centre spécialisé dans l'activité, nous avons senti dans votre réponse la connaissance de notre environnement. Parallèlement, nous avons trouvé chez AF2A, la compétence que seul une entreprise privée peut apporter, nous étions dans l'excellence et nous nous sentions en sécurité.

«Le choix du partenaire était primordial.»

Aujourd'hui, tous nos participants ont suivi la totalité de la formation et les résultats nous confortent dans notre choix. Nous avons déjà constitué d'autres



groupes pour cette formation et envisageons de fortifier notre partenariat avec AF2A pour faire face aux nouveaux enjeux qui se profilent.

INTERVIEW RÉALISÉE PAR MARIE-HÉLÈNE KERVAREC
DIRECTEUR GÉNÉRAL AF2A

Valérie Piechaczyk

Animation des stages FMP

Animation des stages FMP : le point de vue de la formatrice Valérie Piechaczyk (modules : gestion des conflits, animer-motiver-diriger, délégation)

Un projet de formation particulièrement bien mené.

La formation s'est avérée très satisfaisante aussi bien pour les participants que pour moi, intervenante sur 3 modules. Il s'agit, de mon point de vue, d'un exemple de projet de formation particulièrement bien mené. Plusieurs facteurs ont concouru à ce succès.

- La conception pédagogique : j'ai été dès le départ intégrée dans l'élaboration du projet, ce qui m'a permis de bien comprendre les motivations et les besoins.

Nous avons pu également capitaliser une dynamique d'acquisition d'outils sur différents modules : par exemple, les bases de communication abordées dans le module «gestion des conflits» n'ont pas eu besoin d'être reprises dans le module «animer-motiver-diriger». Les clefs de la motivation, vues dans ce dernier module, ont bien évidemment servi de support dans le module «délégation». Les inter-sessions entre les modules ont pu être utilisées comme période de mise en pratique, avec retour sur les difficultés rencontrées lors du module suivant.

- Les partis-pris pédagogiques : notre optique résolument concrète sur les thèmes abordés a rapidement fait fondre les résistances des participants ayant déjà suivi des formations qu'ils avaient jugées trop théoriques. Chaque module était conçu comme une «boîte à outils» apportant des réponses simples et pratiques aux demandes des stagiaires, le choix et l'articulation des modules entre eux répondant à une même logique, ciblée sur des besoins précis.

- La constitution des groupes : autre point fort, le choix de la FMP de mélanger des participants issus de différents services et entités du groupe. Ceci a favorisé une grande richesse des échanges, un élargissement de la vision de chacun sur l'institution FMP et, dans certains cas, l'ébauche de partenariats de travail inter-services. Au-delà de la diversité des situations, les participants ont pu dégager les fondamentaux du management et de la communication.



«Une «boîte à outils» apportant des réponses simples et pratiques.»

- Les contenus des modules : nous avons systématiquement adapté les apports aux difficultés vécues sur le terrain par les participants.

Quelques problématiques récurrentes abordées : Comment instaurer de nouvelles règles en rupture avec des habitudes de management issues du passé ? Comment affirmer sa place en tant que manager auprès de ses anciens collègues ? Comment passer de la position de «très bon professionnel» au rôle d'animateur d'équipe ? Comment et à qui déléguer, et surtout à des collaborateurs réticents ? Comment motiver sans augmenter les salaires ? Comment «gérer» certains collaborateurs ? Comment faire des critiques sans susciter des résistances ou des justifications ? Ce travail les a conduit vers une réflexion sur leurs fonctions. Il leur a permis d'établir des priorités, de planifier et de s'organiser pour bâtir une stratégie d'actions. A l'issue de cette formation, chacun détenait une meilleure définition de son rôle de manager.

BREVES



OPCASSUR/AF2A, un partenariat solide



Le bilan d'activité annuel 2006 présenté au comité paritaire du courtage d'OPCASSUR démontre une augmentation de 50% de notre activité avec le courtage, due notamment à un fort développement en région et un indice de satisfaction stagiaires supérieur à 91%. En 2007, pour notre troisième année de partenariat, 41 programmes agréés vous sont proposés dans le guide des courtiers 2007.

Réforme de l'intermédiation ou la culture écrite de la relation client



Rentrez avec sérénité dans le nouvel âge de l'intermédiation. Une nomenclature des métiers révisée, un nouvel exercice de la relation de conseil, un enrichissement des missions. Pour vous informer AF2A organise des séminaires sur le décret du 30 août 2006 et la culture de la relation client, durant le premier trimestre 2007 à Paris, Lyon, Bordeaux, Lille, Toulouse, Strasbourg et Nantes.

CHIFFRES

Fin 2006, AF2A a formé :

9000 Stagiaires issus de **600** entreprises, sociétés d'assurances et de réassurances, d'assistance, courtiers, institutions de prévoyance, caisses de retraite, mutuelles, banques et établissements financiers.

460 Sessions inter-entreprises se sont déroulées, dont 35% consacrées aux métiers supports : management, commercial, communication, comptabilité, finance.

1500 stagiaires ayant suivi le parcours pédagogique AF2A ont obtenu l'habilitation Niveau I ou II.

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 deuxième semestre 2006 atteint 90%.

www.af2a.com



Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences au Luxembourg

Lors du dernier trimestre 2006, AF2A a réalisé une formation sur mesure pour une société d'assurance Luxembourgeoise, sur le thème : la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences dans l'assurance. Cette formation, organisée sur place a permis aux stagiaires de se familiariser avec le pilotage des emplois et d'un dispositif de bilan professionnel collectif ainsi qu'au diagnostic ressources humaines.



FOCUS



AF2A : un label pour formateurs

AF2A : COMMENT AVEZ-VOUS CONNU NOTRE CENTRE DE FORMATION ?

Benoît Sebille : Formateur depuis 12 ans au sein d'une grande société d'assurances, je connais bien les organismes de formation en assurances. AF2A créée fin 2002, s'est révélée rapidement, par son professionnalisme, comme un nouvel acteur majeur de la formation continue. A la recherche de formateurs métiers à fortes capacités pédagogiques, j'ai proposé mes services.

AF2A : COMMENT S'EST DÉROULÉ LE RECRUTEMENT ?

B. S. : De manière assez simple. Un premier rendez-vous avec Alain Mure, Directeur Pédagogique. On est tout de suite fixé sur le degré d'exigence requis. Rien n'est laissé au hasard, de la préparation à l'animation, jusqu'à l'évaluation, AF2A exige des compétences pointues. S'en suit des formations aux méthodes pédagogiques et à la technologie AF2A. Je mesure, à cet instant, que le niveau requis est corrélé par une mise à disposition de moyens à forte valeur ajoutée.

Une première formation en septembre 2004. Une phase test déterminante pour la suite...

AF2A : COMMENT RESSENTEZ-VOUS VOTRE APPARTENANCE À L'ÉQUIPE D'AF2A ?

B. S. : Vous l'avez compris, chez AF2A, on revendique le titre de formateur. Il s'agit d'une véritable identité professionnelle, un label. Un des éléments structurels de cette représentation professionnelle, c'est la recherche du « contact humain ». L'appartenance à l'équipe se traduit par des échanges professionnels soutenus avec ses cadres (directeur pédagogique, responsable de projet, assistantes...) orientés vers un même objectif : la réalisation de formations de qualité. Mon appartenance au groupe se mesure à la confiance que me témoignent les membres qui le composent et par conséquent au nombre croissant de formations qui me sont proposées



Benoît Sebille
Responsable formation au sein du Groupe Aviva

CONTACTS



PARIS

64, rue de Miromesnil
75008 PARIS

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

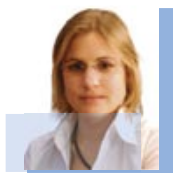
Internet : www.af2a.com

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

UNE EQUIPE POUR MIEUX VOUS SERVIR



**Aurélie
MARCHAND REY**
Assistante intra
Suivi de projets
intra-entreprise

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



**Christophe
THEBAUD**
Chef de Projet
Réalisation de projets
intra-entreprise

Tél. : 01 56 88 56 16
Fax : 01 56 88 56 10
Mail : cthebaud@af2a.com

AGENDA

- > **8-9 mars à Lyon**
Bases techniques de l'assurance
Coût : 640€ HT
- > **13 mars à Paris**
Réforme de l'intermédiation -
Décret du 30 août 2006 & Culture
écrite de la relation client
Coût : 590€ HT
- > **13 mars à Strasbourg**
Réforme de l'assurance construction
Coût : 390€ HT
- > **19-20-21 mars à Lille**
Négociation commerciale appliquée
à l'assurance
Coût : 1350€ HT
- > **26-27 mars à Rennes**
Assurance de dommages
Coût : 640€ HT
- > **2-3 avril à Marseille**
Assurance multirisque habitation
Coût : 640€ HT
- > **5-6 avril à Bordeaux**
Accueil téléphonique
Coût : 680€ 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 :

Valérie Piechaczyk
Alain Mure

Coordination :

Alexandre Teboul

REMERCIEMENTS

Sylvie Antony
Henri Coupry
Benoît Sebille
Brune Littaye
Maître Isabelle Monin Lafin

Prochain numéro : mai 2007