



EDITO

Vers une formation spécifique des Seniors ?



L'allongement du parcours professionnel est au centre de l'actualité. La « formation tout au long de la vie » conduit désormais tous les acteurs de l'entreprise à s'intéresser à la formation des Seniors.

Celle-ci passe par un changement de regard. En effet, les seniors sont des salariés à fort potentiel car la richesse de leur mémoire technique et organisationnelle augmente avec l'expérience.

Une formation suivie pendant toute leur carrière contribuerait alors à développer leurs compétences. Ainsi, l'avancée en âge ne serait plus assimilée à une forme de déclin mais plutôt à une capitalisation du savoir et de la culture d'entreprise.

Une formation Senior repose sur trois points : acquérir de nouvelles compétences, transmettre le savoir et assurer la transition dans toutes les étapes de la vie de l'entreprise.

Pourtant, les responsables de formation se heurtent à des outils pédagogiques peu adaptés. Ne serait-ce pas aux organismes de formation de proposer des modes d'apprentissage ajustés aux spécificités des plus de cinquante ans ?

FRANCIS Teboul
PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL

FOCUS



Faut-il « externaliser » la gestion administrative de la formation ?

L'externalisation consiste à confier tout ou partie d'une fonction de l'entreprise à une société spécialisée. Ce concept, désormais intégré à la stratégie classique des PME et des grands comptes, permet de réduire les coûts et de recentrer l'entreprise (ou l'un de ses services) sur son cœur de métier.

La Réforme de la Formation Professionnelle, son cadre réglementaire et les spécificités imposées par les Branches professionnelles compliquent et surchargent le traitement administratif de la formation.

Aujourd'hui, la gestion administrative tend à prendre une place prépondérante dans le travail du responsable de formation. Or, son rôle dans le management global de la formation s'articule également autour d'autres pôles : accueil, conseil, stratégie et ingénierie de la formation, animation, information, veille... Ne serait-il pas plus cohérent pour l'entreprise de voir ces responsables se concentrer sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, et contribuer ainsi au progrès de la société et de son personnel ? C'est sans doute la raison pour laquelle on observe une tendance de plus en plus forte à l'externalisation dans ce domaine.

Important point stratégique, l'externalisation permet à l'entreprise de réduire les coûts et créer de la valeur. Elle donne aux responsables de formation la possibilité de s'approprier l'expertise de spécialistes dont le métier est centré sur la gestion administrative : optimiser le plan de formation, utiliser tous les dispositifs existants, maîtriser les coûts en tant que charge d'exploitation...

L'externalisation, loin d'être une menace pour la profession, est l'opportunité pour les responsables de formation de se recentrer totalement sur leur métier.

SAKINA GRZEGOREK
DIRECTRICE EXTERNALIS FORMATION



La société Laser Contact, centre de relation à distance demande le concours d'AF2A pour l'obtention de l'habilitation de ses collaborateurs : carte professionnelle niveau II

Sophie FALAISE,

Responsable de Formation



AF2A : Qui est Laser Contact ?

Sophie Falaise : Laser Contact est un centre de relation clientèle à distance. 5^e acteur Français, il a pour mission de gérer les clients de ses clients-partenaires. Ces entreprises ont choisi d'externaliser la gestion à distance de leur clientèle.

Notre force est de proposer des solutions innovantes et d'apporter de la valeur ajoutée à notre prestation. L'offre Laser Contact couvre l'acquisition de nouveaux clients, la gestion de la relation client, la fidélisation, le recouvrement, le conseil et le web.

AF2A : Pour quelles raisons devaient-ils obtenir la carte professionnelle niveau II ?

SF : Dans le cadre d'un nouveau contrat, nous sommes amenés à proposer des produits d'assurance, il était donc impératif que nos collaborateurs soient titulaires de cette carte.

«Nous avons pu définir précisément nos besoins au cours d'entretiens avec le service pédagogique d'AF2A.»

AF2A : Qui sont vos clients ?

SF : De grands noms dans le domaine de la téléphonie, de la VPC, du transport, de la distribution, du tourisme, de la finance, des médias, de la santé, de l'énergie... et bien d'autres.

AF2A : Le parcours pour l'obtention de la carte professionnelle niveau II nécessite au minimum 11 jours de formation théorique : comment s'est effectué le choix des modules ?

SF : Nous avons pu définir précisément nos besoins au cours d'entretiens avec le service pédagogique d'AF2A. Par ailleurs, l'analyse des réponses aux QCM préalablement remplis par nos collaborateurs a permis à AF2A d'évaluer les niveaux de connaissance sur chacun dans les domaines concernés et de préparer les programmes adaptés aux besoins de chacun. Le plus difficile a été d'arrêter des dates avec nos collaborateurs... production oblige !

AF2A : Pourquoi avez-vous choisi notre organisme pour former certains de vos collaborateurs en vue de l'obtention de la carte professionnelle niveau II ?

SF : Pour le sérieux reconnu d'AF2A, et pour sa qualité d'écoute et d'accueil, essentielle pour nous qui sommes des professionnels de la relation clientèle.

AF2A : Comment s'est déroulée la formation, sur quelle période et dans quelles conditions ?

SF : La formation a débuté en décembre 2006 et s'est terminée en février 2007. Vos formateurs se sont déplacés sur notre site de Bordeaux où nous avions préparé 2 groupes. Mon seul regret est que la formation n'ait pas pu se faire dans vos locaux car vous avez un équipement de très haut niveau !

AF2A : Quels étaient les profils et les fonctions des collaborateurs Laser Contact concernés par cette formation ?

SF : la formation était initialement prévue pour le manager de l'activité, le responsable d'équipe et les superviseurs (c'est-à-dire l'encadrement). Nous avons décidé de l'étendre aux relais qualité, aux relais formation et aux chargés de clientèle concernés par cette activité.

Nos collaborateurs sont issus de filières totalement différentes, leur seul point commun était sans doute de ne pas connaître le monde de l'assurance !!! Nous avons dans ce groupe des personnes sortant d'université, pour d'autres nous sommes sur un premier emploi et certains des collaborateurs viennent du secteur de la formation. Les niveaux d'étude sont également très divers, puisque allant d'un niveau BAC au DESS.

«...vous avez un équipement de très haut niveau.»

AF2A : Comment cette formation a-t-elle été perçue par les participants et quels en ont été les résultats ?

SF : Les collaborateurs ont pris cette formation très au sérieux, les sujets abordés et la qualité des intervenants leur ont même fait peur au début, mais ils sont très conscients de l'importance de l'obtention de cette carte tant pour l'entreprise que pour eux. Les épreuves finales ont été un moment de stress pour eux, et l'attente des résultats comparable à celle des examens...

AF2A : Quelle conclusion tirez-vous de cette collaboration avec AF2A ?

SF : Le bilan est très positif. Nous aurons certainement d'autres personnes à former, et la question de savoir avec quel organisme ne se posera pas.



Sophie Falaise et Marie-Hélène Kervarec

INTERVIEW RÉALISÉE PAR MARIE-HÉLÈNE KERVAREC
DIRECTEUR GÉNÉRAL AF2A

«Chaque stagiaire, jusque là novice en la matière, a obtenu son habilitation.»

Bertrand NERAUDEAU,

Formateur AF2A

J'ai été choisi par AF2A pour participer à la formation des collaborateurs de Laser Contact dans le cadre de leur parcours pédagogique en vue de l'obtention de la carte professionnelle Niveau II.

Spécialistes de la relation à distance, les stagiaires avaient surtout un profil de commercial et ne détenaient aucune connaissance dans les domaines abordés. J'ai été chargé de les former aux Bases juridiques de la responsabilité civile.

En tant que formateur chez AF2A depuis l'origine, je traite surtout les aspects juridiques et techniques des assurances dommages de la personne. Habituellement, les stagiaires viennent de l'assurance et disposent de bases juridiques suffisantes pour suivre le programme.

En revanche, avec les collaborateurs de Laser Contact, j'ai été confronté à une double difficulté : premièrement, les bases et termes propres à l'assurance fraîchement acquis par les stagiaires

ne leur étaient pas encore familiers et deuxièmement, le domaine juridique leur restait totalement inconnu. J'ai donc préparé mon intervention en conséquence et, grâce à cet ajustement, ainsi qu'à l'attitude positive des participants, nous avons pu aborder tous les thèmes du programme avec aisance.



En effet, l'enthousiasme des stagiaires, soucieux d'apporter un service de qualité à leurs clients, leur a permis de dépasser les blocages qu'auraient pu susciter la nouveauté et la spécificité du programme. D'ailleurs, et justement parce que les stagiaires étaient en terrain inconnu, cette formation a été très enrichissante pour moi : grâce à leurs questions pertinentes et pleines de bon sens, les collaborateurs de Laser Contact m'ont permis de réaliser que le droit n'est pas forcément aussi logique qu'il peut l'être aux yeux d'un juriste.

Cette expérience confirme que la réussite d'une formation dépend autant de l'attitude des stagiaires que de la compétence de l'intervenant. Je ne suis donc pas étonné d'apprendre aujourd'hui que chaque stagiaire, jusque là novice en la matière, a obtenu son habilitation !

AVIS D'EXPERT

Solvency II, Phase active de la réforme en 2007

L'expérience de Bâle II a montré qu'il était indispensable d'anticiper la mise en place de la réforme. Applicable en 2010, Solvency II nécessite une préparation immédiate des structures internes.

Dans le prolongement de Bâle II pour les banques, l'Union Européenne réforme le système réglementaire encadrant la gestion des risques pour les sociétés d'assurance, les Mutuelles et Institutions de Prévoyance.

Cette refonte, baptisée Solvency II (Solvabilité II), entre aujourd'hui dans sa phase active. Plus centrée que Solvency I sur les risques réels supportés par les assureurs, la refonte institue un cadre prudentiel axé sur la mesure et le contrôle du risque. Elle s'articule autour de 3 piliers :

Le premier définit les exigences quantitatives comme le calcul des provisions techniques, les actifs représentatifs et les capitaux propres avec deux niveaux : un capital minimum et un capital cible. Il concerne principalement les services actuariats avec le choix entre un modèle interne ou des formules de calculs.

Le second détermine les exigences qualitatives en imposant la mise en place de procédures de contrôle des risques. Il concerne surtout la gouvernance de l'entreprise, le contrôle et la gestion des procédures et la gestion financière.

Le troisième fixe les impératifs en termes d'information et de transparence.

La mise en application de la réforme est prévue pour 2010. Pour s'assurer d'une parfaite compréhension des textes et préparer les structures ad hoc, il importe de former aussi bien les dirigeants que les collaborateurs (contrôles de gestion, reporting et communication financière) sachant que même la gouvernance est affectée par cette directive européenne. Dans ce cadre, les besoins en information et en formation des directeurs et des membres du conseil d'administration seront donc très importants. Pour faciliter cette mise en œuvre auprès de ses clients, AF2A organisera des sessions de formation à Solvency II à Lyon, Marseille, Paris, Bordeaux, Rennes, Lille et Strasbourg.



JEAN-PAUL BRUNEL
FORMATEUR AF2A

BREVES

AF2A.COM, cinquième



Pour fêter sa 5^e année, AF2A.com propose une refonte totale de son site. Nouveau look, nouvelle interface, nouveaux outils, nouvelles rubriques, infos pratiques, actualité, liens avec nos sites partenaires...

A visiter pour découvrir les calendriers inter-entreprises des régions ou encore bénéficier d'offres exclusives.

Capacité professionnelle niveau III



La nouvelle réglementation sur l'intermédiation en assurance institue une capacité professionnelle de « niveau III » destinée aux salariés d'un cabinet de courtage ou aux mandataires de 4^e catégorie et leurs collaborateurs qui proposent un contrat d'assurance accessoire à un produit ou service.

AF2A a mis en place un parcours spécifique en vue de l'obtention de cette capacité professionnelle. Pour toute information : amure@af2a.com

Tour de France de l'Intermédiation



Paris, Lyon, Bordeaux, Toulouse, Strasbourg, Nantes... ce sont plus de 100 participants qui ont assisté au séminaire « décret du 30 août 2006 & culture écrite de la relation client ». Face à ce succès considérable et à la forte demande suscitée, AF2A prolonge cette action à Paris et en région, entre mai et septembre 2007.

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 quelle que 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



Les avant-premières AF2A



Olivier Audit
Responsable formation du Groupe IONIS et formateur AF2A

Le succès obtenu par notre première invitation à une session « découverte » sur le thème de l'intermédiation, nous conduit à créer un cycle « avant-premières » pour permettre, sur invitation, aux responsables de formation ou des ressources humaines, de découvrir notre centre et évaluer la qualité globale de nos prestations : pédagogie, contenu, animation, accueil, technologie, environnement...

Régulièrement, AF2A organisera à Paris et en région des demi-journées sur des thèmes pertinents.

Notre seconde avant-première s'est déroulée à Paris et à Lyon sur le thème de la « préparation à la retraite ». Animée par Olivier Audit - Responsable formation du Groupe IONIS - elle a été particulièrement appréciée par un public de professionnels de tous horizons : Sociétés d'assurance, Institutions de prévoyance, Caisses de Retraite, Courtiers...

NATIONAL



Rhône-Alpes : Un accord cadre prestigieux

Après la mise en place d'une collaboration « pilote » avec APRIL GROUP DOMMAGES ENTREPRISES, dont les résultats positifs ont été déterminants, le groupe APRIL a choisi de conclure avec AF2A un accord cadre afin d'accompagner le groupe et ses 54 filiales dans leur développement, en proposant des prestations de formation spécialisées en assurance avec des centres de proximité (Paris, Lyon...).

Ce partenariat permettra à l'ensemble des sociétés de bénéficier d'une qualité de prestation à la hauteur des exigences du groupe et d'apporter à l'ensemble des filiales un rôle de conseil et d'accompagnement dans la sélection d'actions de formation prioritaires afin d'optimiser au mieux leurs plans de formation.



Nadia Rodriguez
Responsable des Ressources Humaines APRIL GROUP

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



Lucie HEDAN
Responsable logistique
Accueil client et gestion
logistique des formations

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



Estelle NICOLAS
Conseiller en formation
Conseil
et suivi de clientèle

Tél. : 01 56 88 56 09
Fax : 01 56 88 56 10
Mail : enicolas@af2a.com

AGENDA

> 7-8 juin à Lyon
Entretien vente-conseil
Coût : 900€ HT

> 18-19 juin à Lille
Contrats collectifs
Coût : 680€ HT

> 25-26-27 juin Rennes
Bases de l'assurance collective
Coût : 1020€ HT

> 26 juin à Bordeaux
Réforme de l'intermédiation - Décret
du 30 août 2006 & Culture écrite
de la relation client
Coût : 590€ HT

> 13-14 septembre à Marseille
Responsabilité civile des entreprises
industrielles et commerciales
Coût : 680€ HT

> 20-21 septembre à Paris
Mieux vendre les contrats d'assurance
vie individuelle
Coût : 840€ HT

> 11-12 octobre à Strasbourg
Bases de l'assurance vie individuelle
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 : Sakina Grzegorek
Jean-Paul Brunel

Coordination : Alexandre Teboul

REMERCIEMENTS

Sophie Falaise
Bertrand Neraudau
Olivier Audit
Nadia Rodriguez
Nicolas Schmidhauser

Prochain numéro : sept. 2007