



CENTRE DE FORMATION  
EN ASSURANCE

# La Newsletter *idéactive* des métiers de l'assurance

OCTOBRE 2008



**DANS CE NUMÉRO :**

**A LA UNE :** Catalogue AF2A 2009 / **ENTRETIENS CROISÉS :** AMPLI MUTUELLE - **Françoise Delrez**, Directeur d'Ampli Mutuelle. / **NATIONAL :** CQP par la VAE à Marseille

**À LA UNE**

## Catalogue AF2A 2009 : L'offre la plus pertinente du marché



538 sessions  
dont 121 en régions

Le monde de l'assurance mobilise ses forces pour faire face aux grands défis de la société : environnement, allongement de la durée de vie et besoin croissant de services...

Dans ce contexte, et, dans une phase hautement concurrentielle, les acteurs du monde de l'assurance

doivent repenser leur modèle économique, se différencier en proposant des produits innovants et développer l'employabilité de leurs salariés.

Grâce à un travail de veille et d'anticipation, AF2A a enrichi son Catalogue 2009 de 112 nouvelles formations spécialisées pour accompagner ses clients dans leurs nouveaux enjeux.

Parmi les nouveautés vous constaterez :

- une rubrique entièrement consacrée aux Mutuelles dépendant du Code la mutualité.
- un renforcement des formations axées sur l'optimisation des ventes.
- des programmes complets dans le domaine de l'assurance santé offrant une réflexion prospective sur les grandes orientations de l'assurance maladie en Europe.
- des sujets d'actualité tels que l'évaluation des risques.

- des formations opérationnelles spécifiques banques et gestion de patrimoine.
- une offre enrichie en anglais spécialisé devenu incontournable dans un marché de plus en plus convoité par des opérateurs étrangers avec des programmes techniques et managériaux réalisables également, à Londres, en immersion totale.

Ajoutées à l'ensemble des stages, c'est au total **242 formations aux métiers techniques et aux fonctions transversales**, les plus performantes en Europe, qui sont proposées au monde des Assurances, des Mutuelles, des Courtiers, des Bancassureurs, des Caisses de Retraite et Institutions de Prévoyance, permettant d'adapter instantanément l'ensemble des collaborateurs aux nouvelles stratégies.

Pour renforcer l'accessibilité à la formation et l'efficacité de ses actions, AF2A a recours aux moyens pédagogiques les plus éprouvés et propose aujourd'hui, à Paris et en Régions des stages en présentiel, en distantiel ou mixtes. De plus, homologué pour présenter les Certificats de Qualification Professionnelle de la Mutualité et du Courtage, AF2A propose pour 2009 des programmes spécifiques à chaque CQP.

Soutenu dans sa démarche par 480 formateurs experts en leur domaine, AF2A répond ainsi avec justesse et réactivité à l'ensemble de vos attentes.

Catalogue sur demande en version papier  
ou CD-rom : [catalogue@af2a.com](mailto:catalogue@af2a.com)

**FRANÇOIS TEBOUL**  
PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL



**FORMER**

**#9**

Françoise Delrez, Directeur d'AMPLI MUTUELLE, a fait appel à AF2A pour accompagner ses collaborateurs dans l'obtention de la « Capacité professionnelle niveau 2 ».



**AF2A : AMPLI est une mutuelle très spécialisée, à qui s'adresse-t-elle exactement ?**

**Françoise Delrez :** AMPLI est spécialisée dans la protection des professions libérales et des indépendants, plus particulièrement des professions médicales (TNS). Elle est née voici près de quarante ans, de la démarche volontaire et bénévole de quelques professionnels libéraux qui ont voulu se protéger et assurer leur famille contre les risques de la vie. Depuis, son action a été étendue à toutes les professions libérales ou indépendantes et à leurs salariés, ainsi qu'aux étudiants de ces branches.

**AF2A : A l'occasion de nos divers entretiens, nous avons constaté votre volonté de cultiver une image basée sur des « valeurs fortes ». Quel rôle tient la formation dans cet objectif ?**

**FD :** AMPLI regroupe 40 fidèles collaborateurs, et nous souhaitons être à leur écoute et leur offrir des formations de qualité. Ensuite, il me semble qu'un personnel bien formé est à la base d'un service de qualité et du partage de la culture d'entreprise, ce qui contribue à développer nos valeurs et l'image positive de notre Mutuelle.

*«...nous avons souhaité un organisme à notre image, capable de répondre à nos exigences en termes de spécificité et de qualité»*

**AF2A :** Vous nous avez sollicités pour former des collaborateurs pour l'obtention de la capacité professionnelle. Compte tenu de l'importance que tient la formation dans votre logique de qualité, quels ont été vos critères pour choisir un organisme ?

**FD :** Nous devons être en conformité avec les obligations réglementaires. C'est la première fois que la Mutuelle AMPLI organise une formation aussi importante. Nos objectifs sont de former nos conseillers mutualistes et gestionnaires, cadres et chefs de services, pour l'obtention de la capacité niveau 2. Dans ce contexte, nous avons souhaité un organisme à notre image, capable de répondre à nos exigences en termes de spécificité et de qualité.



*«...AF2A nous a séduits en collant à nos besoins.»*

**AF2A : Quels sont les critères qui vous ont amené à choisir AF2A ?**

**FD :** Ampli a consulté un certain nombre d'organismes de formation. Après analyse, ces centres semblaient être compétents, mais ils dispensaient une formation trop théorique, sans même se préoccuper de notre spécificité et de nos besoins. Dans son approche, AF2A nous a séduits en collant à nos besoins. Par exemple, notre mode de commercialisation, vente par correspondance, est très particulier. AF2A a réussi à s'ajuster à nos exigences en réalisant un programme de formation en conséquence et l'objectif a été atteint.

**AF2A :** En tant que spécialistes de la formation « à l'habilitation », nous assurons la partie théorique du stage à l'issue duquel nous procédons à un examen final. Or, vous avez donné un ton original à ce parcours, en nous proposant deux idées innovantes : pratiquer un examen à la fin de chaque module, et nous confier aussi le stage pratique ! Quels ont été vos motivations pour ces options ?

**FD :** Pour des raisons d'efficacité et d'optimisation de la formation. J'ai préféré un contrôle après chaque module à la place de l'examen final. Connaissant le sérieux de nos collaborateurs et leur motivation pour obtenir cette habilitation, j'ai pensé qu'ils décuplèrent ainsi leur attention et concentration à chaque séance, sachant qu'il n'y aurait pas d'autre moment pour réviser leurs connaissances avant le contrôle. Concernant la partie pratique de cette formation, là encore, pour des raisons liées à la qualité et

à l'efficacité, nous avons décidé de vous en confier l'organisation, la réalisation et le suivi. AMPLI n'a pas les ressources humaines suffisantes pour organiser en interne une formation aussi longue. AF2A a donc construit un programme qui collait parfaitement à nos besoins.

«...nous a permis de monter ensemble le plan de formation qui correspond exactement à la diversité de nos produits commercialisés.»

**AF2A : Comment vos collaborateurs ont perçu le fait de terminer chaque module par un examen ?**

**FD :** Les réactions ont été mitigées, et au début le projet n'a pas été aussi bien reçu que nous l'espérions. Sans doute la crainte de manquer de temps pour réviser avant l'examen. Mais dès les premières journées théoriques, toutes les craintes se sont dissipées. Les participants ont fait confiance à leurs formateurs en même temps qu'ils prenaient conscience de leurs propres compétences à réussir les examens dans ces conditions. Et finalement, ce contrôle systématique a été un point distinctif très fort qui a motivé les équipes à acquérir le maximum de connaissances. Les stagiaires ont concentré tous leurs efforts et mobilisé

leur attention. Notre objectif a été atteint. Les résultats à l'examen sont là pour le prouver !

**AF2A : Décrivez-nous la partie pratique de la formation...**

**FD :** Des rendez-vous de travail avaient été pris pour analyser et mettre ensuite en place le programme de formation. Sur la partie pratique, AF2A nous a aidé en nous accompagnant ; c'est un réel plus que nous n'avons pas trouvé dans les offres des autres organismes. AF2A nous a permis de monter ensemble le plan de formation qui correspond exactement à la diversité de nos produits commercialisés (complémentaire santé, prévoyance, retraite, PERP, épargne salariale, etc.).

**AF2A : La partie pratique étant encore en cours, dites-nous, à chaud, les impressions des participants sur leur implication et leurs résultats...**

**FD :** L'ensemble du personnel, cadre et non cadre, est très satisfait de la façon dont se déroule cette partie pratique et tutorée. Elle leur permet d'appliquer les connaissances nouvellement acquises ou approfondies, dans leur propre fonction. Les formateurs AF2A,



véritables guides pour nos collaborateurs, sont remarquablement compétents, dynamiques et réactifs ; ils savent être à l'écoute des stagiaires qui se sentent compris et soutenus.

**AF2A : Vous-même, quelles conclusions tirez-vous de cette approche différente ? Avez-vous obtenu les résultats que vous espériez ?**

**FD :** Nous sommes très satisfaits de la formation AF2A. Nos équipes de gestion et des ventes sont montées en compétence pour le bien de nos adhérents et prospects. Vu les résultats obtenus, je suis convaincue que nous avons fait les bons choix, aussi bien pour l'organisme de formation que pour la forme adoptée qui me semble être la solution idéale pour une entreprise de notre taille.

INTERVIEWS RÉALISÉES PAR MARIE-HÉLÈNE KERVAREC DIRECTEUR GÉNÉRAL AF2A

## BREVES



La Classe Virtuelle d'AF2A : la solution formation pour les courtiers



A l'occasion des Journées du Courtage, le Président et le responsable informatique d'AF2A ont animé un atelier ayant pour thème : la classe virtuelle ou « comment intégrer le facteur humain » dans une formation à distance.

Le sujet a passionné l'auditoire pour cette solution qui associe les avantages du présentiel et du distanciel. Bien qu'ayant déjà fait ses preuves, la méthode est encore peu connue et nos démonstrations interactives ont permis de répondre à de nombreuses questions.

L'accueil très favorable réservé à la classe virtuelle témoigne de l'attente d'une solution e-learning intégrant flexibilité et dimension humaine

Capacité professionnelle : nouveaux programmes



Depuis de nombreux mois, les entreprises du monde de

l'assurance attendaient les nouveaux programmes minimaux de stage de formation des intermédiaires en assurance et des salariés pour l'obtention des capacités professionnelles niveaux I et II.

Un arrêté du 11 juillet vient d'homologuer ces programmes. Il complète l'article R.512-9 (1er) du Code des assurances spécifique élaboré par AF2A, en vue de l'obtention de l'habilitation niveau I et II pour les CGP (Conseillers en Gestion de Patrimoine).

L'Anglais avec Vue Training



L'intérêt suscité par nos formations en Anglais technique nous a incités à étendre notre offre, dès 2009, à l'anglais du marketing, du management et du team-building en partenariat avec Vue Training, centre de formation spécialisé en management basé à Londres.

Ces formations entièrement dispensées en Anglais pourront être complétées en immersion par deux journées de stage de pratique intensive et de découverte en Angleterre.

## NATIONAL

### MARSEILLE : NEUF GESTIONNAIRES D'UN IMPORTANT CABINET DE COURTAGE OBTIENNENT DES CQP PAR LA VAE



Par le biais de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), neuf collaborateurs d'un important cabinet de courtage ont souhaité obtenir deux certificats professionnels, respectivement de «Gestionnaire de sinistres IARD» et celui de «Gestionnaire de production IARD».

Ces trois lettres, VAE, désignent un dispositif simple, celui de la loi de janvier 2002 qui permet désormais aux salariés de faire reconnaître leur expérience professionnelle et de « transformer » celle-ci en titre, certificat ou diplôme.

AF2A, homologué en 2007 par la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle du Courtage (CPNEFP), a organisé une réunion avec tous

les demandeurs sur leur lieu de travail, afin de répondre à toutes leurs questions, tant sur la recevabilité de leur dossier, sur sa constitution, sur les attestations à fournir que sur la présentation du dossier devant un jury composé de professionnels du courtage.

A la fin de cette réunion, des entretiens individuels ont été programmés, sur site ou à distance, afin d'accompagner chaque candidat dans le montage de son dossier administratif et technique. Cette démarche de « validation des acquis » est une démarche individuelle qui s'appuie sur un travail personnel exigeant et dont le but est de mettre en évidence point par point, l'ajustement précis du parcours professionnel du candidat au programme du CQP. En visioconférence, chaque collaborateur a pu répondre à toutes les questions du jury de professionnels.

ALAIN MURE, DIRECTEUR PÉDAGOGIQUE



## L'ART DE COMMUNIQUER :

### Un atout majeur pour la croissance d'une entreprise.



#### Zoom sur la tendance actuelle :

De nombreuses sociétés, tous secteurs confondus, mesurent encore mal aujourd'hui l'importance de la communication réelle entre services et entre personnes.

Il y a pourtant urgence face à la communication virtuelle grandissante. Si la technologie a optimisé la rapidité de transmission des informations, c'est souvent au détriment des relations humaines et les pressions hiérarchiques sont alors, moins bien supportées, dans ce contexte.

#### Constat personnel :

Depuis l'année 2006, de nombreux cadres, services RH, voire DRH lors de leur formation en communication et management, ont évoqué un certain malaise face aux pressions générées par leurs objectifs et responsabilités. Certains d'entre eux avaient même quitté leur fonction pour un poste moins soumis aux pressions.

Or, il s'est avéré que derrière ce malaise, se cachait une immense lacune de communication, de confiance respectueuse, et de spontanéité.

La prise en considération des ressentis de tous salariés par les remontées d'informations vers la direction est pourtant fondamentale pour que chacun se sente respecté et reste motivé au sein de la structure.

Cependant, à ce niveau, un autre problème se pose : l'art de communiquer et de s'exprimer n'est pas donné à tout le monde ! En effet, l'expérience montre qu'un pourcentage important de salariés dont les cadres, ne sont pas toujours des communicants et rencontrent beaucoup de difficultés à s'exprimer, à s'imposer, à convaincre ou même à partager leurs idées lors de réunion, par manque de confiance en eux et d'aisance, mais aussi par manque de techniques de communication orale et comportementale. L'art de communiquer est un savoir-faire mais c'est avant tout « un savoir-être » pour exister au mieux au sein de l'entreprise et optimiser son rôle dans la relation aux autres.

C'est pourquoi, des séminaires et formations courtes pour aider toute personne souhaitant progresser sur ce plan et gagner en assurance ont été élaborés. Des formations basées sur les techniques de l'acteur pourraient être ici particulièrement appropriées.

Ces formations représentent un atout majeur pour la croissance de toute entreprise orientée vers un management basé sur une communication interne plus fluide et efficace.

**CATHERINE LYR**  
COACH ET FORMATRICE EN COMMUNICATION  
ET MANAGEMENT

> Prenez contact !

## Agenda

### > 12-13-14 janvier à Paris

Contrat d'assurance.  
Prix : 1020€ HT

### > 15-16 janvier à Paris

Bases techniques de l'assurance.  
Prix : 680€ HT

### > 19-20 janvier à Paris

Assurance de dommages.  
Prix : 680€ HT

### > 21-22 janvier à Paris

Assurance de personnes.  
Prix : 680€ HT

### > 26-27 janvier à Paris

Bases juridiques de l'assurance IARD  
Prix : 760€ HT

### > 3-4 février à Paris

Bases de l'assurance vie individuelle.  
Prix : 760€ HT

### > 9-10-11 février à Paris

Bases de l'assurance collective.  
Prix : 1140€ HT

### > 12-13 février à Paris

Découverte du monde  
de la mutualité.  
Prix : 680€ HT

**Pour connaître nos autres sessions, veuillez consulter notre site internet : [www.af2a.com](http://www.af2a.com)**

## ONT COLLABORÉ À CE NUMÉRO

### Directeur de la Rédaction :

Francis Teboul

### Rédacteur en Chef :

Marie-Hélène Kervarec

### Rédacteurs :

Catherine Lyr  
Alain Mure

### Coordination :

Alexandre Teboul

## REMERCIEMENTS

Françoise DELREZ