

Des nouvelles de l'adap

56

DES INFORMATIONS, DES IDÉES,
DES CONSEILS POUR VOS
FORMATIONS À L'ASSURANCE

www.ifpass.fr



OPCABAIA et le nouveau paysage des OPCA en 2012

OPCABAIA, organisme paritaire agréé pour les secteurs de l'Assurance, de l'Assistance et de la Banque, vient de recevoir l'agrément des pouvoirs publics nécessaire pour pouvoir exercer ses activités de collecte de fonds et de financement d'actions de formation professionnelle.

À partir du 1^{er} janvier 2012, les OPCA devront donc s'adapter à 3 grands changements :

Une nouvelle mission : le conseil aux entreprises. Ils devront informer,

sensibiliser et accompagner les entreprises dans leurs démarches de formation et travailler plus étroitement avec les TPE/PME.

De nouveaux agréments : en 2011, on dénombrait 68 OPCA en France alors qu'ils ne seront plus que 22 en 2012.

Une exigence de transparence : les OPCA devront lister les organismes bénéficiaires de leurs fonds, les critères de prise en charge et rendre publics leurs comptes annuels.

Roxane GRECO

Cap sur 2012



2011 a été marquée par un environnement économique mouvementé qui n'a pas épargné le secteur de l'assurance. Euro, Solvabilité II, réforme fiscale de l'assurance vie, dépendance... sont autant de sujets qui ont soulevé et soulèvent encore des interrogations. L'assurance est également confrontée à un autre défi de taille, la gestion de sa pyramide des âges et le remplacement des salariés partis à la retraite. Dans ce contexte, la formation est plus que jamais un pilier et un facteur de réussite. Elle permet d'accompagner les entreprises en développant les compétences de leurs salariés pour s'adapter aux évolutions de notre secteur.

L'IFPASS vous accompagne dans ces changements en développant 4 axes d'actions :

- **La formation de jeunes talents** : en partenariat notamment avec l'Enass, l'Institut forme 1 700 jeunes chaque année. Ces jeunes diplômés sont rapidement opérationnels, notamment grâce à leur formation professionnalisante.
- **La formation tout au long de la vie** : l'IFPASS accompagne les entreprises ainsi que les salariés tout au long de leur carrière. Vos métiers évoluent, nous adaptons nos programmes pour permettre à vos collaborateurs de mener vos projets à bien. Nous écoutons vos besoins et pouvons vous proposer des formations sur l'ensemble du territoire grâce à nos centres en régions.
- **L'innovation** : nos méthodes pédagogiques évoluent sans cesse et favorisent l'interactivité lors des sessions de formation. Les dispositifs mixtes, associant formation présentielle et E-Learning, se développent, les classes virtuelles se créent et les jobs dating permettent aux entreprises et aux jeunes de se rencontrer.
- **L'expertise** : elle se manifeste par la technicité de nos intervenants puisque nombre d'entre eux sont des professionnels reconnus de l'assurance. Ce sont également de bons pédagogues. 98% des 8 500 stagiaires de la formation qualifiante sont satisfaits de leur formation.

Il ne nous reste plus qu'à vous souhaiter une excellente année 2012 à vous et à vos collaborateurs !

PASCAL LÉVÊQUE • Directeur général

L'intra à vos côtés



L'IFPASS a présenté à la Profession en septembre dernier son catalogue 2012 des formations qualifiantes qui regroupe 302 programmes. L'Institut propose des stages en Inter entreprise, mais peut également développer des formations sur mesure. Voici quelques exemples de réalisations :

- **Assurances voyages** (annulation, cartes bleues, assurance neige, rapatriement) - public : gestionnaires de sinistres - Durée : 3 jours
- **Assurance emprunteur**, habilitation de Niveau III - public : bancassureurs - Durée : 2 jours

- **Relation client et devoir de conseil** avec jeux de rôle - public : conseillers en assurance vie, agents généraux, courtiers, souscripteurs - Durée : 1 jour
- **Les sept clés du management opérationnel** - public : tous publics - Durée : 3 jours
- **Assurance transport** et risque de vol lié au transport terrestre et maritime
- **Loi Murcef**, les nouvelles obligations des banques - public : bancassureurs - Durée : 2 jours

Contact : Sandrine RICARDINO
sricardino@ifpass.fr

Entretien avec Jean-Christophe BIOTTI

Directeur des Ressources humaines, Groupama Paris Val-de-Loire

Pouvez-vous nous décrire le projet Sagittaire ?

Nous avons mis en place en mai 2011 une nouvelle organisation de nos services de gestion (production, sinistres, recouvrement) dans nos 7 établissements. L'objectif était de rationaliser nos activités en spécialisant chaque site et d'optimiser la qualité de notre service client. C'était un vrai challenge puisque 500 collaborateurs, gestionnaires et managers de proximité, ont été formés pour les accompagner dans leur nouveau métier ou leur spécialisation. Ce programme a représenté plus de 3 000 jours de formation sur une période allant de mars à octobre 2011.

Trois thèmes ont été traités dans les parcours de formation que nous avons mis en place par métier :

- les fondamentaux de l'assurance,
- les techniques d'assurance,
- nos produits, nos outils informatiques et nos process.

Étant donné l'envergure du projet, nous avons

externalisé une partie de la formation, notamment à l'IFPASS.

Comment avez-vous été accompagnés dans la mise en œuvre de ce projet ?

Pour mener à bien ce projet, nous avons travaillé en amont avec l'IFPASS pour présenter nos objectifs, nos contraintes et notre plan d'actions. L'Institut est intervenu sur les fondamentaux et les techniques d'assurances, principalement sur la partie dommages aux biens. Nous avons eu la chance d'avoir une interlocutrice privilégiée à l'IFPASS pour suivre notre dossier, rechercher des intervenants, adapter les contenus des modules et nous aider à planifier les sessions.

Pourquoi avez-vous fait appel à l'IFPASS ?

Nous travaillons régulièrement avec l'IFPASS pour des formations en inter et en intra entreprise. Nous connaissons donc bien votre Institut. Nous recherchions également un organisme structuré,



solide et réactif. Alors que ce projet touche à sa fin, nous pouvons déjà dire que notre collaboration avec l'IFPASS est très positive. La qualité de la formation et des intervenants, les méthodes pédagogiques, la réactivité face aux difficultés et l'adaptabilité de l'IFPASS ont contribué à faire de ce programme un succès. Tout cela a participé au bon accompagnement de nos collaborateurs.

L'IFPASS accueille leS représentants de l'AIEFFA



L'Association Internationale des Établissements Francophones de Formation à l'Assurance (AIEFFA) contribue depuis 1995 à l'amélioration et au développement de l'enseignement francophone de l'assurance dans le monde.

Les 21 et 22 novembre 2011, l'IFPASS a accueilli à Paris, le XVI^e séminaire de l'Association au cours duquel deux sujets ont été étudiés :

- l'assurance santé dans le monde,
- les risques agricoles.

Pour préparer au mieux cet événement, un chef de projet de l'IFPASS a contribué à l'organisation des conférences. Les thèmes ayant été choisis par les participants lors du précédent séminaire, il s'agissait ici de coordonner les interventions. Ce travail comprenait le rappel du contexte et



des objectifs des journées d'étude, la co-construction pédagogique, le suivi du rétro planning...

Comme le souligne Laurence Vignon, Chef de projet « *cela nous permet d'enrichir nos expériences pédagogiques et les échanges multiculturels avec les participants sont source d'épanouissement* ».

Le pôle des formations qualifiantes de l'IFPASS a pu mener à bien cette mission grâce à l'expérience acquise lors de la conception de formations à l'international.

En effet, tous les programmes présentés dans notre catalogue peuvent être proposés à l'international. La valeur ajoutée de l'IFPASS pôle formations qualifiantes est de concevoir des stages adaptés au contexte et aux enjeux locaux, de recruter des intervenants de grande qualité

et ouverts, qui « *comprennent les enjeux et défis des pays dans lesquels ils interviennent* »

souligne Laurence Vignon et enfin, de fournir une documentation de qualité. L'IFPASS est ainsi déjà intervenu dans de nombreux pays : Tunisie, Maroc, Bénin, Gabon, Haïti, Vietnam, Brésil ou encore Allemagne.

N'hésitez pas à nous contacter pour tous vos projets !

Contact : Laurence VIGNON
lvignon@ifpass.fr

TOUS LES
PROGRAMMES
PRÉSENTÉS DANS
NOTRE CATALOGUE
PEUVENT ÊTRE
PROPOSÉS À
L'INTERNATIONAL

Comprendre le fonctionnement de l'assurance vie



L'IFPASS a été choisi par une mutuelle pour former des Informaticiens et des Chargés d'études aux techniques d'assurance vie et à ses produits.

Les organismes d'assurances automatisent un grand nombre de leurs processus de gestion. Les informaticiens occupent une place essentielle dans l'activité des sociétés puisqu'ils mettent en place les logiciels de traitement des données. Ils doivent donc comprendre les mécanismes ainsi que le fonctionnement des produits d'assurance vie pour pouvoir les traduire sur le plan informatique. Cette mutuelle a donc fait appel à l'IFPASS pour proposer une formation consacrée au fonctionnement actuariel et technique de l'assurance vie. Deux objectifs ont été définis par notre client :

- l'acquisition du vocabulaire propre à l'assurance vie,
- la compréhension des principes de tarification et de provisionnement de l'assurance vie.

Les informaticiens ont peu l'habitude de participer à des programmes organisés par l'IFPASS. Le Chef de projet dédié et le formateur ont travaillé en concertation avec les responsables RH de la mutuelle pour définir les contenus et utiliser des procédés adaptés à ce public spécifique.

Les supports de formation comprennent ainsi des documents utilisés en interne pour la gestion des dossiers et sont gravés sur CD-Rom puisque les stagiaires ont travaillé sur des postes informatiques. Cette méthode pédagogique originale a plongé les stagiaires dans les conditions réelles de travail des gestionnaires de dossiers.

L'IFPASS est à votre écoute pour mettre en œuvre tous vos projets !

Contact : Laurence VIGNON
lvignon@ifpass.fr

Des agents généraux bien formés



AREAS Assurances a fait appel à l'IFPASS pour former, dans le cadre de la formation continue, ses nouveaux agents généraux et également des agents déjà en poste. L'idée est de leur apporter une méthodologie d'approche des risques d'entreprises.

Un programme sur mesure a donc été élaboré après entretien avec le Responsable formation. Le stage doit permettre de bien recueillir les informations lors de la visite de risques afin de les évaluer et de les tarifier. Cette formation est aussi l'occasion de rappeler les bases de la prévention des dangers et de la protection.

Le programme s'articule autour de trois axes :

- la préparation de la visite et les recherches documentaires,
- la visite du site,
- l'entretien final et la présentation des grandes lignes du plan de protection assurance.

Les contenus pédagogiques fournis aux stagiaires s'appuient sur les guides de souscription, les rapports de visite et les modèles de propositions en vigueur chez AREAS Assurances.

La formation comprend 9 sessions de 2 jours chacune. 90 personnes sont

Un formateur se raconte...



**Anne LECLERC,
avocate au Barreau**

Anne Leclerc est Avocate au Barreau de Paris depuis 1997. Jusqu'en 2005, elle exerce dans des cabinets spécialisés dans le droit des assurances (RC, dommages...) et le droit des transports puis fonde son propre cabinet au sein duquel elle poursuit cette activité et, plus généralement, le contentieux commercial. Depuis 2 ans, Anne Leclerc est formatrice à l'IFPASS. Elle nous fait partager son expérience.

QUELLES FORMATIONS ANIMEZ-VOUS À L'IFPASS ?

J'anime principalement des stages juridiques avec des thématiques liées aux activités de transport. Je forme également des salariés aux procédures judiciaires et voies d'exécution, notamment dans le cadre de la protection juridique. Ce sont surtout des formations sur mesure, en intra entreprise.

COMMENT ÊTES-VOUS DEVENUE FORMATRICE ?

Comme souvent, ce fut une question de rencontres. En effet, j'ai rencontré un Chef de projet et un animateur de l'IFPASS qui m'ont parlé de leur activité. Petit à petit, les choses se sont faites et me voilà formatrice.

QU'EST-CE QUI VOUS MOTIVE DANS CETTE ACTIVITÉ ?

J'apprécie énormément la formation car c'est très enrichissant de pouvoir transmettre des connaissances et des pratiques.

Les échanges avec les stagiaires sont également très intéressants. À la fois pour ce qu'on leur apporte, c'est-à-dire que l'on rend des matières complexes accessibles, mais aussi pour ce qu'ils nous apportent en nous faisant partager leur expérience et leurs problématiques. La relation avec les stagiaires permet d'élargir mon horizon !

formées pendant cette opération. La première session s'est déroulée les 15 et 16 novembre derniers, les 8 autres sessions sont programmées en 2012.

Contact : Sandrine PESCHEUR
spescheur@ifpass.fr

Inter : à vos agendas



L'IFPASS VOUS PROPOSE 2 FORMATIONS INTER :

• AA131 - Droit du contrat d'assurance

Pour comprendre les spécificités du droit du contrat d'assurance.

Cette formation s'adresse à tous les salariés du secteur qui souhaitent comprendre les bases juridiques régissant le contrat, définir les droits et obligations des parties et déterminer l'impact de la jurisprudence sur les règles de droit.

Au programme :

- Les caractéristiques du contrat d'assurance
- La formation du contrat
- Les obligations de l'assuré et de l'assureur
- La modification du contrat
- Les limites juridiques des risques couverts

Durée de la formation : 4 JOURS

Dates : DU 6 AU 9 FÉVRIER 2012

• AA149 - Assurance RC médicale

Ce programme de perfectionnement permet de mieux comprendre les enjeux de la responsabilité des professionnels de santé et les solutions d'assurance.

Objectifs :

- Étudier les particularités du risque RC médicale
- Maîtriser les lois relatives aux droits des malades et à la RC médicale
- Analyser les notions de responsabilité des professionnels de santé
- Sensibiliser les souscripteurs aux procédures spécifiques de la responsabilité civile médicale

Cette formation s'adresse plus particulièrement aux gestionnaires de contrats, chargés d'indemnisation, concepteurs de produits, chargés de clientèle, agents généraux et gestionnaires sinistres.

Durée de la formation : 2 JOURS

Dates : LES 6 ET 7 FÉVRIER 2012

Contact : Vincent XAVIER
vxavier@ifpass.fr

DIFPASS

L'IFPASS récompense les entreprises d'assurances pour leur mise en œuvre du DIF en 2012.

Téléchargez dès maintenant le dossier de candidature sur ifpass.fr et participez à la 2^e édition du DIFPASS !

Clôture des candidatures : 1^{er} avril 2012

Contact : Sandrine PESCHEUR
spescheur@ifpass.fr



En direct d'un intra



COMPRENDRE LES FONDAMENTAUX DU CONTRAT D'ASSURANCES

BPCE Assurances, 3^e bancassureur français, possède une filiale chargée d'assister le réseau des Caisses d'épargne pour la gestion de leurs activités de backoffice en matière d'assurance, BPCE APS. Le bancassureur a fait appel à l'IFPASS pour mettre en œuvre une formation sur mesure consacrée au contrat d'assurance et destinée aux gestionnaires backoffice de sa filiale. L'objectif était de leur permettre de comprendre les éléments juridiques des actes de gestion pour en mesurer l'utilité.

46 personnes ont participé à cette formation d'une journée. Plusieurs thématiques ont été étudiées au cours de ce programme :

- la présentation du contrat d'assurance
- les obligations contractuelles des parties
- le contenu du contrat
- la résiliation du contrat

4 sessions ont été organisées à Bordeaux, à Dijon et à Lens (2 sessions). La dernière s'est déroulée le 29 novembre dernier.

Tous les participants sont sortis ravis et la BPCE envisage d'ores et déjà de reconduire l'opération en 2012 !



Contact : Julie SOULIÉ
jsoulie@ifpass.fr

En direct d'un inter



UN CERTIFICAT IFPASS POUR SE SPÉCIALISER EN RISQUES D'ENTREPRISES ET PRÉVENTION

L'IFPASS a organisé du 10 au 21 octobre dernier, une nouvelle session du Certificat Inspecteur incendie risques d'entreprises. Ce programme, destiné aux inspecteurs débutants et aux réassureurs, associe apports théoriques et éléments pratiques. Il permet ainsi aux participants d'appréhender les risques industriels et la prévention pour pouvoir ensuite évaluer et tarifier ces risques.

La première partie du cycle est consacrée aux éléments techniques. L'originalité de cette formation réside dans le fait que les intervenants sont des spécialistes dans leur domaine : la prévention (électricité et ses dangers thermiques, vernis et peintures) et l'assurance. Ils exposent aux stagiaires les réactions chimiques des composants, le comportement des matériaux au feu, aux explosions... Ces éléments sont ensuite vérifiés en conditions réelles grâce à deux visites sur sites : une journée à l'Ineris (Institut national de l'environnement industriel et des risques) et une autre au Laboratoire

du CNPP (Centre National de Prévention et de Protection).

À la fin de la formation, les stagiaires passent un test pour obtenir la certification.

Prochaine session : du 8 au 19 octobre 2012

Contact : Arnaud GUIARD
aguiard@ifpass.fr

