

## FORMATIONS COLLABORATEURS ET AUTRES

- **AUT01** : FORMATION DES NOUVEAUX COLLABORATEURS MUTUALISTES
- **AUT02** : FORMATION DES ANIMATEURS EN PRÉVENTION
- **AUT03** : DEVENIR UN INTERVENANT EN ÉDUCATION POPULAIRE
- **AUT04** : LES GARANTIES SPÉCIFIQUES IARD
- **AUT05** : LES GARANTIES SPÉCIFIQUES PRÉVOYANCE
- **AUT06** : GESTION DE PROJET

## FORMATIONS FONCTIONS CLES

- **CLE01** : DÉPLOYER LE DISPOSITIF DES FONCTIONS CLÉS DANS SA MUTUELLE
- **CLE02** : FONCTION CLÉ GESTION DES RISQUES
- **CLE03** : FONCTION CLÉ ACTUARIELLE
- **CLE04** : FONCTION CLÉ AUDIT INTERNE
- **CLE05** : FONCTION CLÉ VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ

## FORMATIONS DEVELOPPEMENT

- **DEV01** : LES CLÉS DU RENDEZ-VOUS COMMERCIAL EN AGENCE
- **DEV02** : LA GESTION DES RADIATIONS
- **DEV03** : LA RESILIATION INFRA-ANNUELLE
- **DEV04** : LA RECEPTION DES APPELS ENTRANTS
- **DEV05** : LA GESTION DES APPELS SORTANTS
- **DEV06** : L'ANIMATION D'UNE EQUIPE DE TELECONSEILLERS
- **DEV07** : LE DEVELOPPEMENT, LES CANAUX, LES MARCHES ET LES INDICATEURS DE RENTABILITE

## FORMATIONS FINANCIERES POUR LES MEMBRES DU COMITE DES PLACEMENTS

- **FN01** : ASSURER UNE GESTION EFFICIENTE DES PLACEMENTS ET ASSURER LE REPORTING

## FORMATIONS GÉNÉRALES POUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

- **GEN01** : MISSIONS ET RESPONSABILITES DE L'ADMINISTRATEUR
- **GEN02** : RESPECTER LES REGLEMENTATION D'UNE MUTUELLE
- **GEN03** : ASSURER LA GESTION BUDGETAIRE D'UNE MUTUELLE
- **GEN04** : SAVOIR LIRE LES COMPTES ET LE BILAN D'UNE MUTUELLE
- **GEN05** : SAVOIR GERER LES RISQUES ET LE CONTRÔLE INTERNE
- **GEN06** : ORSA
- **GEN07** : PLANIFIER LES TRAVAUX ANNUELS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
- **GEN08** : RESPONSABILITE CIVILE PENALE DES MUTUELLES ET DE LEURS DIRIGEANTS

## FORMATIONS MANAGEMENT

- **MAN01** : LE PILOTAGE DE L'EQUIPE
- **MAN02** : L'ORGANISATION AU QUOTIDIEN DE L'EQUIPE

## FORMATIONS DE REFLEXION POLITIQUE

- **POL01** : LES ENJEUX ECONOMIQUES DU SYSTÈME DE SANTE FRANCAIS
- **POL02** : LE MEDICAMENT ET L'INDUSTRIE PHARMACEUTIQUE
- **POL03** : PRESENTATION DU MARCHE DE L'ASSURANCE DE PERSONNE
- **POL04** : LES DIFFERENTES REFORMES DE LA PROTECTION SOCIALE OBLIGATOIRE ET SES CONSEQUENCES
- **POL05** : L'OFFRE DE SOIN, LA CONSOMMATION ET LA SPIRALE INFLATIONNISTE : LA SUR ET LA SOUS MEDICALISATION
- **POL06** : LA MUTUALITE FACE A L'ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE ACTUEL

## FORMATION SPECIFIQUE POUR LES MEMBRES DU COMITE D'AUDIT

- **SPE01** : MAITRISER LE RÔLE ET LES MISSIONS DU COMITE D'AUDIT POUR EN ASSURER UN BON FONCTIONNEMENT

## FORMATIONS FINANCIERES POUR LES MEMBRES DU COMITE DES PLACEMENTS

- **TEC01** : ELABORER ET SUIVRE LE PLAN DE FORMATION DES ELUS
- **TEC02** : PRESENTER LES RAPPORTS REGLEMENTAIRES



Délivrée par



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :  
- L.6313-1 - 1<sup>er</sup> Actions de formation

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Reconnaître et lister** les différents acteurs et métiers de l'assurance
- **Mémoriser et organiser** l'histoire de la Sécurité Sociale, des assurances de la personne, de la mutualité
- **Situer l'activité de la mutuelle** dans le contexte du marché de l'assurance
- **Comprendre** le fonctionnement des mutuelles et ses spécificités

## COMPÉTENCES VISÉES

- Mieux appréhender l'environnement assurantiel et mutualiste pour appliquer de manière efficiente les procédures internes

## PRÉREQUIS

- Salariés mutualistes ayant moins d'un an d'expérience

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, jeux de rôles en groupe, remise d'un support papier

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Histoire, origine et place de la mutualité dans le champ de la protection sociale complémentaire
- L'environnement mutualiste actuel, données synthétiques, perspectives et interrogations
- La démocratie et ses déclinaisons pratiques en mutualité



Nouveaux salariés



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1/2 journée à 1 jour, selon les prérequis et demandes spécifiques des mutuelles /stagiaires



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Identifier des actions de prévention** en matière d'assurance santé
- **Acquérir les techniques d'animations** des ateliers de prévention et de promotion de la santé
- **Savoir diffuser les différents messages de Santé Publique** sur diverses thématiques (alcool, nutrition, bien-être, alimentation, activité physique...)

## COMPÉTENCES VISÉES

- Savoir organiser des journées stands, animations d'action en fonction du programme de la mutuelle
- Savoir communiquer et présenter les actions sur des supports divers (photos, rédaction papier, PowerPoint, vidéo, Internet et réseaux sociaux)
- Savoir organiser l'action de prévention en lien avec des partenaires (associations locales, MJC, autres structures de l'ESS...)
- Avoir des facilités de prise de parole auprès d'un groupe de participants
- Savoir exposer, donner des exemples, échanger sur les différents sujets de la prévention avec des publics variés
- Savoir coopérer avec des animateurs ou professionnels de santé de la mutuelle ou d'autres institutions

## PRÉREQUIS

- Salariés mutualistes ayant moins d'un an d'expérience

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, remise d'un support papier « guide d'utilisation d'outils »

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

**Jour 1** : Prévention : Les différentes approches (partie théorique)

**Jour 2** : Techniques d'animation et découverte des outils pédagogiques (partie théorique et pratique)

**Jour 3** : Mises en situation (partie pratique)

**Jour 4** : Accompagnement sur le terrain si nécessaire

**Jours 5 et 6** : Formation à de nouveaux outils si nécessaire et retours d'expériences terrain

*Chaque grande thématique de cette formation sera animée via des débats, questions/réponses ...*



Salariés ou élus mutualistes ou bénévoles mutualistes, Prévention



Cas pratique et Quizz en fin de formation



Socle de base 3 journées. Jusqu'à 6 journées en fonction des besoins et prérequis des bénéficiaires



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Savoir animer une initiative d'éducation populaire**
- **Traduire, vulgariser et transposer les actions** qui s'inscrivent dans ces initiatives

## COMPÉTENCES VISÉES

- **Être en capacité d'animer** des sessions d'éducation populaire
- **Connaître des techniques d'animation**

## PRÉREQUIS

- **Connaître le secteur mutualiste** (toutes personnes interagissant dans ce secteur d'activité)

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, jeux de rôles, remise d'un support papier

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

**Module 1 :** Qu'est-ce que l'éducation populaire ? Faut-il la refonder ?

**Module 2 :** Dans quel monde vivons-nous ?

**Module 3 :** Comprendre la nouvelle sociologie politique de la France

**Module 4 :** Quelles sont les conditions d'une bonne pratique de l'éducation populaire ?

**Module 5 :** Que faire quand on est un intervenant en éducation populaire



Élus mutualistes



Cas pratique et Quizz en fin de formation



2 jours



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les principes de l'assurance de biens et différencier les assurances de biens
- Mettre en pratique les règles de gestion afférentes

## COMPÉTENCES VISÉES

- Comprendre ce qu'est l'assurance IARD
- Connaître les mécanismes de tarification d'une assurance IARD
- Appréhender la notion de risque

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis nécessaire

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, jeux de rôles, remise d'un support papier

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- **Introduction** : L'assurance IARD, définition et identification
- **La notion de risque** :
  - Définition de la notion de risque et des sinistres couverts
  - Identification du risque assurable
- **Les mécanismes de tarification des différentes garanties IARD**
  - Assurances auto, habitation, scolaire, protection juridique, route tranquille
  - Les modalités de paiement
  - Les franchises et limites de garanties



Conseillers mutualistes, managers opérationnels, directeurs de mutuelles



Cas pratique et Quizz en fin de formation



Formation initiale : 4 demi-journées  
Formation perfectionnement : 2 demi-journées



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Identifier les principes des garanties prévoyance** et classer les différentes garanties existantes
- **Apprécier les besoins et mettre en pratique les obligations réglementaires spécifiques** (devoir de conseil)

## COMPÉTENCES VISÉES

- Comprendre ce que sont les garanties prévoyance
- Connaître les mécanismes de tarification des garanties
- Être capable de proposer ces garanties en fonction du besoin de l'adhérent

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis nécessaire

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, jeux de rôles, remise d'un support papier

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- **Introduction** : La prévoyance, définition et identification
- **La notion de risque** :
  - Définition de la notion de risque et des sinistres couverts
  - Identification du risque assurable
- **Les mécanismes de tarification des différentes garanties prévoyance**
  - Hospit 365, Mut'Accident, Mut'Décès, Mut'Obsèques,... - Les modalités de paiement
  - Les franchises et limites de garanties



Conseillers mutualistes, managers opérationnels, directeurs de mutuelles



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1er module : 2 demi-journées, 2ème module : 2 demi-journées



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Découvrir et **apprendre** les fondamentaux de la gestion de projet.
- Être capable de **décliner** la méthodologie dans son quotidien.
- **Appréhender** les **outils** informatiques de gestion de projet

## COMPÉTENCES VISÉES

- Savoir **organiser** et **cadrer** des projets de travail (qui, quoi, où, quand, comment, combien, pourquoi)
- Travailler de manière **transverse** et **collaborative**
- Apprendre à **définir des objectifs** clairs et mesurables

## PRÉREQUIS

- Aucun

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, jeux de rôles, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Présentation des concepts clés de gestion de projet et mise en pratique
- Démonstration d'un outil de gestion et application



Élus mutualistes, dirigeants mutualistes, et collaborateurs



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1 journée



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Décrire les enjeux de Solvabilité II
- Identifier les missions des fonctions clés pour améliorer le fonctionnement de la gouvernance et répondre aux exigences de l'ACPR

## COMPÉTENCES VISÉES

- Savoir déployer le dispositif des fonctions clés au sein d'une mutuelle
- Connaître les enjeux de ce déploiement

## PRÉREQUIS

- Connaître les bases de la directive Solvabilité II
- Connaître l'univers mutualiste

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Introduction :
  - Le contexte réglementaire
  - Les enjeux des fonctions clés
- Le cadre réglementaire des fonctions clés
- Les piliers de Solvabilité II
- Les missions des fonctions clés
- Le rôle des fonctions clés dans l'élaboration des rapports annuels
- Le cas spécifique de la fonction audit interne
- Conclusion générale



Administrateurs, Dirigeant opérationnel



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1 à 2 jours selon les attentes et prérequis des bénéficiaires



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les missions de la fonction clé Gestion des risques
- Construire le plan de travail pluriannuel
- Evaluer les risques par famille

## COMPÉTENCES VISÉES

- Comprendre les divers risques majeurs auxquels une mutuelle est exposée
- Savoir déployer un système de gestion des risques adapté au contexte de sa mutuelle en collaboration avec les autres fonctions clés
- Mesurer le respect des exigences de solvabilité réglementaire (SCR, MCR) et celui des exigences liées à l'évaluation interne des risques et de la solvabilité de sa propre mutuelle (ORSA) • Savoir mener une analyse des risques afin d'éclairer une décision importante prise par le Conseil d'administration • Coordonner l'élaboration des rapports réglementaires liés à Solvabilité II

## PRÉREQUIS

- Connaître les principes de la directive Solvabilité II
- Avoir des notions en gestion des risques et contrôle interne

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Contexte réglementaire
- Enjeux de la fonction clé Gestion des risques
- Les différentes missions de la fonction clé
- Les risques majeurs auxquels une mutuelle est exposée
- L'élaboration des politiques écrites
- La mise en place d'un système de gestion des risques par processus
- L'analyse des risques relative à une décision du Conseil d'Administration
- L'élaboration des rapports réglementaires
- La communication interne et externe

Chaque grande thématique de cette formation sera animée via des débats, questions/réponses ...



Gestionnaire des risques, élus mutualistes, dirigeants, fonctions clés, administrateurs



Cas pratique et Quizz en fin de formation



2 à 3 jours en fonction du degré d'expérience du titulaire de la fonction clé gestion des risques



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le fonctionnement et servir les missions de la fonction clé actuarielle
- Examiner le rapport annuel de la fonction clé

## COMPÉTENCES VISÉES

- **Acquérir les connaissances de bases** relatives aux missions de la fonction clé actuarielle
- **Analyser le rapport** de la fonction clé actuarielle

## PRÉREQUIS

- Connaître le secteur de la mutualité

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Contexte de solvabilité II
- Structure organisationnelle
- Missions de la fonction clé
  - Exercice sur table
  - Correction
- Rapport actuariel
- QCM (validation des acquis)

*Chaque grande thématique de cette formation sera animée via des débats, questions/réponses ...*



Élus mutualistes, administrateurs, dirigeants, fonctions clés, actuaire



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1 jour selon étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Décrire** le fonctionnement et identifier les missions de la fonction clé d'audit interne
- **Construire** le plan d'audit

## COMPÉTENCES VISÉES

- Élaborer un plan d'audit
- Conduire une démarche d'audit
- Rédiger un rapport d'audit
- Suivre les recommandations mises en œuvre

## PRÉREQUIS

- Connaissances des métiers mutualistes
- Notions de l'organisation Solvabilité 2

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- La gouvernance sous Solvabilité II
- Rôle et missions de la fonction clé d'audit interne
- Articulation avec le dispositif de gestion des risques
- Organisation du service d'audit interne
- Conduite d'une mission d'audit en 4 phases
- Les autres interlocuteurs acteurs du contrôle
- Focus : Élaborer une méthodologie d'audit
- Focus : Élaborer les rapports

*Chaque grande thématique de cette formation sera animée via des débats, questions/réponses ...*



Auditeurs internes, membres du comité d'audit, élus mutualistes, dirigeants, fonctions clés, administrateurs



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1 journée selon étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les différentes missions de la fonction clé vérification de la conformité
- Elaborer et contrôler le plan de conformité
- Organiser et systématiser les échanges et intégrations de la fonction clé aux prises de décision

## COMPÉTENCES VISÉES

- S'assurer du bon fonctionnement de la fonction clé en conformité et lui donner les moyens d'assurer l'ensemble de ses missions
- Situer la fonction clé dans le système de gouvernance

## PRÉREQUIS

Connaissance générale de l'environnement réglementaire des organismes mutualistes

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Contexte et enjeux de la fonction clé
- Références réglementaires
- Articulation de la fonction avec les autres fonctions clés
- Revue détaillée des différentes missions de la fonction clé
- Vérification de la conformité, cotation des risques
- Contribution aux autres fonctions clés et missions
- Plan de conformité



Élus mutualistes, dirigeants, fonctions clés, administrateurs directeurs juridiques



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1 journée selon étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Enoncer les fondamentaux** de l'entretien en face-à-face
- **Evaluer les besoins** du prospect et proposer l'offre la mieux adaptée

## COMPÉTENCES VISÉES

- **Être capable de gérer tous types d'entretiens** (rebond commercial, fidélisation, accueil difficile etc.)

## PRÉREQUIS

- Être formé au métier assurantiel

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, jeux de rôles

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- L'importance de l'accueil des adhérents en face-à-face : la mise en ambiance, la posture
- Savoir mener son entretien commercial : l'écoute, la directivité, la reformulation, le traitement des objections
- La gestion de l'accueil difficile : identifier les types d'accueils difficiles, savoir adapter son vocabulaire aux interlocuteurs et aux situations difficiles, garder son calme, traiter les situations difficiles de manière commerciale
- Les sources de conflit : comprendre et détecter les sources de conflits
- Gérer les conflits : faire face aux incivilités, utiliser des formules positives, mettre en confiance, identifier les différents profils de client : Méthode R.I.R.E, calmer les interlocuteurs agressifs, négocier la proposition
- La fidélisation : le concept de fidélisation, pourquoi un adhérent est-il fidèle ?, l'offre, la qualité, le conseil, le marketing
- Le rebond commercial : les principes de rebond commercial, la réactivité, faire une proposition, valider l'offre avec le client



Conseillers mutualistes (groupe de 12 stagiaires maximum)



Cas pratique et Quizz en fin de formation



2 jours en fonction de l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Mettre en pratique** les procédures de traitement des radiations

## COMPÉTENCES VISÉES

- **Être capable** de recevoir les demandes de radiation, **analyser** leur conformité au cadre réglementaire, les **enregistrer et procéder** aux formalités de radiation en autonomie

## PRÉREQUIS

- Être formé au métier assurantiel

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, jeux de rôles, débats/échanges

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Analyser les différentes possibilités de résiliation
- Analyser les causes de radiation
- Avoir les informations pour traiter les radiations :
  - Différents types d'appels et leurs objectifs
  - Partage d'expérience en groupe
  - Mise en place d'une fiche de rappel
  - Traitement de l'information
  - Planning des relances (courriers, emails, appels)
  - Mise en place des procédures



Conseillers et téléconseillers mutualistes (groupe de 12 stagiaires maximum)



Cas pratique et Quizz en fin de formation



2 à 3 jours en fonction de l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Décrire les conditions d'application de la RIA et distinguer** les étapes selon que l'organisme est le cédant ou le nouvel assureur

## COMPÉTENCES VISÉES

- **Vérifier** l'applicabilité de la RIA
- **Mettre en pratique** les procédures de mise en œuvre de la RIA ou de traitement des notifications

## PRÉREQUIS

- Être formé au métier assurantiel

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, jeux de rôles, débats/échanges, remise d'un support papier intégrant la réglementation et la doctrine applicable

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Exposé du contexte de mise en place de la RIA
- Description des principes d'application de la RIA
- Mise en opposition des applications concrètes pour les adhérents et pour l'organisme assureur
- Modalités d'échange et rôles respectifs de l'ancien et du nouvel assureur
- Transposition de la RIA dans tous les supports statutaires et contractuels
- Analyse des impacts actuariels et enjeux stratégiques
- Retour sur l'obligation informative relative aux frais de gestion et ratios
- Conditions et obligations de mise en œuvre



Conseillers et téléconseillers mutualistes (groupe de 12 stagiaires maximum)



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1/2 à 1 jour en fonction de l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Identifier** la nature et les objectifs de l'appel
- **Sélectionner** la réponse adéquate
- **Estimer** les degrés d'urgence et de gravité

## COMPÉTENCES VISÉES

Être capable de gérer tous types d'entretiens (rebond commercial, fidélisation, accueil difficile etc.)

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis nécessaire

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, jeux de rôles, débats/échanges, remise d'un support papier

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Avantages et contraintes du téléphone : développer l'écoute et le service du téléphone, avoir un langage positif, se préparer
- Types de profils : analyser les types de profils en communication, se connaître savoir s'adapter à chaque profil
- Gestion des appels difficiles : écouter, reformuler, informer, conclure
- Exercices de simulation en sous-groupes : Tour de table des expériences, réalisation en groupe d'un tableau de synthèse, mise en place d'engagements personnels



Conseillers et téléconseillers mutualistes (groupe de 12 stagiaires maximum)



Cas pratique et Quizz en fin de formation



2 jours en fonction de l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser et organiser les techniques de vente lors des appels sortants
- Appliquer les procédures et modes opératoires mis en place

## COMPÉTENCES VISÉES

- Être capable de conduire un entretien téléphonique en adéquation avec les objectifs poursuivis (vente aux prospects, actualisation des données, etc)

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis nécessaire

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, jeux de rôles, débats/échanges, remise d'un support papier

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Maîtriser les fondamentaux de l'entretien téléphonique :
  - Appels sortants
  - Téléphoner pour relancer
- Connaître les qualités indispensables pour faire de la vente additionnelle et du rebond commercial
- Apprendre à mieux gérer les appels difficiles et désamorcer les tensions
- Comprendre et détecter les sources de conflits
- Gérer les conflits au téléphone

*À la fin de la formation, définition de 1 ou 2 axes de progrès par le stagiaire à mettre en place lors de l'accompagnement*



Conseillers et téléconseillers mutualistes (groupe de 12 stagiaires maximum)



Cas pratique et Quizz en fin de formation



2 jours en fonction de l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Organiser, structurer et planifier** les tâches des équipes
- **Evaluer** les résultats
- **Proposer** des plans d'action

## COMPÉTENCES VISÉES

- **Gérer** un centre de contacts
- **Atteindre** les objectifs fixés
- **Analyser** les écarts et proposer des solutions

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis nécessaire

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, jeux de rôles, débats/échanges, remise d'un support papier

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Management d'équipe : recrutement, fonctionnement, objectifs, animation
- Accompagnement et télémarketing
  - Débriefing : évaluation des appels téléphoniques Pistes pour encadrer et accompagner son équipe
  - Définir un axe de progression, d'objectifs concrets Savoir restituer à la personne écoutée



Animateurs, Superviseurs (groupe de 12 stagiaires maximum)



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1 jour en fonction de l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir une stratégie commerciale avec une structure organisationnelle adéquate
- Créer les outils de suivi, comparer les résultats aux objectifs et proposer des alternatives

## COMPÉTENCES VISÉES

- Définir des plans d'actions en lien avec la stratégie définie
- Mise en adéquation des canaux de distributions et des marchés vis-à-vis de la stratégie définie
- Être en capacité d'analyser des indicateurs de succès et d'avoir la vigilance nécessaire

## PRÉREQUIS

- Connaître le monde de l'assurance des biens et personnes (hors assurance vie)

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, jeux de rôles, débats/échanges, remise d'un support papier

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Définition d'une stratégie de développement :
  - Cibles
  - Canaux de distribution
  - Marchés
- Organisation d'une structure efficiente :
  - Développer la valeur ajoutée en interne au bénéfice des adhérents
  - Amélioration des performances commerciales
  - Amélioration des indicateurs de rentabilité
- Comment passer de la théorie à l'opérationnel ?
  - Mise en pratique individuelle et confidentielle pour chaque participant

*À la fin de la formation, définition de 1 ou 2 axes de progrès par le stagiaire à mettre en place lors de l'accompagnement*



Administrateurs, responsable de branches d'activité au sein du service distribution, développement, directeurs (6 participants maximum)



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1/2 journée, selon les prérequis et demandes spécifiques des participants



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Choisir ses placements en fonction de ses objectifs, de la conjoncture des marchés et des exigences de solvabilité
- Construire les indicateurs de reporting et de surveillance des placements

## COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître les produits de placements, les contraintes réglementaires et savoir élaborer une politique écrite
- Savoir élaborer des outils de surveillance des placements et les tableaux de reporting

## PRÉREQUIS

- Connaître l'univers mutualiste

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Définir la politique de placement : Les objectifs de la mutuelle et son appétence au risque (rendement, plus-value, sécurité, liquidité, duration, volatilité, dispersion, impact sur la solvabilité etc.)
- Analyser les divers placements autorisés (caractéristiques techniques et financières) et effectuer ses choix (grille d'analyse).



Membres du bureau ou du comité des placements, Direction



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1 jour, selon l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Apprécier l'environnement et l'organisation générale d'une mutuelle
- Expliquer le fonctionnement et les principales règles de gouvernance auxquelles la mutuelle est soumise
- Exercer les missions et responsabilités de l'administrateur

## COMPÉTENCES VISÉES

- Disposer des connaissances suffisantes permettant d'assurer les responsabilités liées au mandat d'administrateur

## PRÉREQUIS

- Prise de connaissance préalable du fonctionnement général de l'organisme, de son objet et de ses documents statutaires

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

### GÉNÉRALITÉS SUR LA MUTUALITÉ :

- Marché de l'assurance
- Grands principes du code de la mutualité
- Directives Solvabilité I et II
- Rôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution)
- Métiers et partenaires

### ORGANISATION GÉNÉRALE DE LA MUTUELLE :

- Différentes instances (assemblée générale, conseil d'administration, comité), outils (statuts, règlements)
- Responsabilités de chaque organe

### L'ADMINISTRATEUR :

- Compétence et honorabilité,
- Droits et obligations
- Responsabilités



Administrateurs nouvellement élus et administrateurs souhaitant actualiser leurs connaissances



Cas pratique en fin de formation



1/2 journée à 1 jour en fonction de l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Identifier** les principaux aspects réglementaires de la gestion de l'organisme mutualiste
- **Assurer la mise en conformité** de l'organisme mutualiste avec la réglementation
- **Utiliser les outils de contrôle** de conformité à la réglementation

## COMPÉTENCES VISÉES

- **Disposer des connaissances suffisantes** permettant d'assurer les responsabilités liées au mandat d'administrateur

## PRÉREQUIS

- **Connaissance générale du fonctionnement de la mutuelle** et du marché de l'assurance

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Présentation exigences de Solvabilité I et Solvabilité II
- Présentation supports statutaires, règlements
- Description fonctionnement mutualiste : contrats, opérations individuelles et collectives, surveillance de l'ACPR
- Présentation des principales règles de droit assurantielles propres aux garanties de la mutuelle
- Réglementation générale (RGPD, lutte contre le blanchiment la fraude et le terrorisme)



Administrateurs nouvellement élus et administrateurs souhaitant actualiser leurs connaissances



Cas pratique en fin de formation



1/2 journée à 1 jour en fonction de l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

#### Comprendre et calculer le P/C :

- Analyser des frais d'acquisition, d'administration et charges techniques
- Décomposer les postes de charges et de produits

### COMPÉTENCES VISÉES

- Construire, disséquer et comparer les différents postes
- Savoir gérer un budget
- Analyser les écarts

### PRÉREQUIS

- Avoir connaissance des **notions de bases relatives aux cotisations, prestations et aux frais divers**

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

### DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Les grands principes du plan comptable général et du plan comptable assurantiel
- La modélisation budgétaire des activités de la mutuelle:
  - Les cotisations / prestations par segment stratégique
  - Les frais directs par segment et la marge sur coûts directs
  - Les frais indirects et leur financement
- La déclinaison des objectifs annuels (commerciaux, organisationnels, économiques, financiers) en :
  - budget technique
  - budget non technique
  - budget des frais de fonctionnement
  - budget d'investissement
  - budget de trésorerie
- Le suivi budgétaire et le pilotage du résultat :
  - Le budget et l'atterrissage budgétaire (le réalisable)
  - L'arbitrage budgétaire



Administrateurs nouvellement élus et administrateurs souhaitant actualiser leurs connaissances



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1/2 journée à 1 jour en fonction de l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À partir d'un bilan d'une mutuelle présenté sous plusieurs formats, **être capable de comparer et d'expliquer** les produits et les charges et l'actif-passif
- **Elaborer** un rapport de gestion
- **Détecter les anomalies** et risques à partir des comptes

## COMPÉTENCES VISÉES

- Lire simplement un bilan et en comprendre les évolutions
- Savoir extraire les informations utiles à la conduite de la mutuelle

## PRÉREQUIS

- Avoir étudié au préalable les derniers comptes et rapport de gestion

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Les principes de la comptabilité générale et de la comptabilité assurantielle des mutuelles
- Les provisions techniques (engagements assurantiels)
- Le compte de résultat technique (vie, non-vie)
- Le compte de résultat non technique
- Le bilan (actif-passif) et les engagements hors bilan
- Les principaux indicateurs économiques et financiers à analyser et à suivre
- L'impact des risques de pertes sur le résultat et les fonds propres
- La couverture de la marge de Solvabilité sous Solvabilité I
- Le bilan économique ou prudentiel sous Solvabilité II
- Le respect des exigences du SCR et du MCR sous Solvabilité II
- La formalisation du processus comptable et le plan de contrôle interne
- Le rapport de gestion



Administrateurs nouvellement élus et administrateurs souhaitant actualiser leurs connaissances



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1/2 journée à 1 jour en fonction de l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les notions fondamentales du dispositif de contrôle interne et de la gestion des risques opérationnels
- Apprécier les risques opérationnels de la structure
- Construire un dispositif de contrôle interne efficace en lien avec le comité d'audit

## COMPÉTENCES VISÉES

- Identifier, évaluer, maîtriser et surveiller les risques d'une mutuelle
- Formaliser et intégrer un plan de contrôle pour une mutuelle

## PRÉREQUIS

- Connaître les principes des directives Solvabilité II
- Prise de connaissance des rapports gestion des risques et contrôle interne

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Rappel sur les principes fondamentaux du contrôle interne
- Reportings réglementaires à produire
- Analyse d'une cartographie des risques opérationnels
- Suivi et maîtrise des risques opérationnels
- Interactions avec le comité d'audit



Administrateurs nouvellement élus et administrateurs souhaitant actualiser leurs connaissances



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1/2 journée à 1 jour en fonction de l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre et critiquer un rapport ORSA
- Examiner les scénarii retenus, les critiquer
- Suggérer, imaginer d'autres scénarios

## COMPÉTENCES VISÉES

- Piloter la mutuelle en intégrant et ordonnant les risques potentiels

## PRÉREQUIS

- Connaissance des bases de solvabilité II
- Connaissance des missions et responsabilités d'un administrateur

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets, formation assurée par un actuaire confirmé

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Les exigences des textes réglementaires
- La stratégie et le plan d'activité à moyen terme :
  - les hypothèses du scénario central
- L'estimation des fonds propres économiques prospectifs (besoin global de solvabilité)
- L'évaluation du BGS prospectif :
  - Le recalibrage du SCR (formule standard)
  - Les risques propres additionnels
- Les tests de résistance (stress test) du BGS
- Le respect de la solvabilité réglementaire (SCR et MCR) prospective :
  - test de résistance
- L'évaluation de la déviation du profil de risque du BGS au regard des hypothèses du SCR
- La rédaction du rapport ORSA à transmettre à l'ACPR
- La politique et le processus ORSA



Administrateurs nouvellement élus et administrateurs souhaitant actualiser leurs connaissances



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1/2 journée à 1 jour en fonction de l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Donner les moyens aux dirigeants de planifier leurs travaux et d'apprécier le contenu devant figurer dans les procès-verbaux
- Vérifier que le conseil d'administration traite bien de tous les sujets relevant de ses compétences
- Ordonner et planifier les travaux du conseil sur l'année
- Structurer et construire les procès-verbaux en sélectionnant et traduisant les principales décisions

### COMPÉTENCES VISÉES

- **Avoir une parfaite connaissance des différents points sur lesquels statuer**
- **Organiser le bon fonctionnement de l'instance** et maîtriser le contenu des procès-verbaux

### PRÉREQUIS

- Aisance rédactionnelle
- connaissance de la réglementation

### MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

### DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Caractère réglementaire, statutaire ou de bonne gestion des décisions
- soumises au conseil d'administration
- Organisation de la planification
- Mise en place d'un calendrier
- Structuration générale d'un procès-verbal et formalisme de reporting et de communication



Administrateurs nouvellement élus et administrateurs souhaitant actualiser leurs connaissances



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1 journée



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Permettre aux administrateurs de mesurer les conséquences de leurs décisions et de la nécessité d'adopter des mesures palliatives et de sécurisation

## COMPÉTENCES VISÉES

- Donner aux administrateurs une **connaissance suffisante de la portée de leurs engagements** leur permettant de mettre en place les procédures de sécurisation de leurs décisions et d'adopter une démarche de prudence

## PRÉREQUIS

- Aisance rédactionnelle
- Connaissance de la réglementation

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

### RESPONSABILITÉ CIVILE :

- Postulats et principes, nécessité de la coexistence d'une faute, d'un préjudice et d'un lien de causalité, étendue de la responsabilité des administrateurs

### RESPONSABILITÉ PÉNALE :

- Cas générant des sanctions, détail des infractions, cas particulier de l'abus de confiance, infractions au droit du travail

### MOYENS DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION :

- Maîtrise des délégations de pouvoirs, assurances en responsabilité, procédures



Tous administrateurs, mandataires mutualistes, cadres mutualistes, fonctions clés, dirigeants



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1/2 journée préconisée



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier et organiser les méthodes de management adaptées aux équipes

## COMPÉTENCES VISÉES

- Savoir piloter une équipe
- Être en capacité de fixer des objectifs atteignables et réalisables
- Savoir construire et mettre en œuvre un plan d'actions
- Communiquer les résultats et diffuser l'information

## PRÉREQUIS

- Être en position d'encadrant d'une équipe

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, jeux de rôles, remise d'un support papier

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Savoir faire le diagnostic de fonctionnement de son équipe (analyse au niveau de l'entité des performances, des moyens quantitatifs et qualitatifs : humains, techniques et financiers)
- Centrer le fonctionnement sur la satisfaction des clients et des collaborateurs de l'entité, par une approche qualité pragmatique
- Définir les objectifs collectifs annuels de l'entité et les axes d'amélioration individuels pour donner du sens à l'action
- Construire et mettre en œuvre des plans d'actions (surtout pour les projets nouveaux, complexes, nécessitant des compétences transversales ...)
- Suivre les résultats et savoir les communiquer auprès de l'équipe



Jeunes managers d'équipes et managers expérimentés souhaitant rafraîchir leurs connaissances



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1/2 ou 1 journée, selon l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Construire un plan** d'encadrement et de suivi des équipes

## COMPÉTENCES VISÉES

- Mettre en place des outils de pilotage
- Être en capacité de gérer et répartir équitablement la charge de travail
- Savoir gérer les compétences collaborateurs

## PRÉREQUIS

- Être en position d'encadrant d'une équipe

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, jeux de rôles en groupe, remise d'un support papier

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Distinguer le pilotage de l'équipe (un cycle), de l'organisation de l'équipe (des thématiques)
- Savoir analyser et améliorer la répartition du travail entre ses collaborateurs dans une approche d'optimisation du fonctionnement et de gestion des risques
- Savoir analyser et améliorer la répartition des compétences au sein de l'équipe en sachant concilier spécialisation, polyvalence et gestion des risques
- Savoir quantifier les charges de travail, puis affecter les effectifs en fonction des pointes de charge
- Savoir anticiper les échéances et planifier les charges à prendre en compte
- Savoir décrire un processus pour formaliser des procédures et/ou modes opératoires



Jeunes managers d'équipes et managers expérimentés souhaitant rafraîchir leurs connaissances



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1/2 à 1,5 jours, selon l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le contexte et les enjeux économiques du secteur de la santé et de la protection sociale
- Identifier les différents acteurs publics et privés ainsi que leur rôle dans les orientations et les décisions de la mutuelle

## COMPÉTENCES VISÉES

- Intégrer les enjeux économiques du système de santé

## PRÉREQUIS

- Connaître le secteur mutualiste et assurantiel
- Connaître l'activité principale de la mutuelle

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Les grands agrégats de la protection sociale : éléments de cadrage
- L'évolution des dépenses de santé
- Le financement de la dépense des soins
- Les différentes réformes du financement de la protection sociale
- L'évolution du rapport de force entre mutualité, institutions de prévoyance et assurance
- Le rôle des mutuelles dans la prise en charge des maladies et accidents



Administrateurs, Délégués, Membres de commissions de gestion, Salariés



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1/2 journée ou 1 jour selon les prérequis et demandes spécifiques des mutuelles /stagiaires



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre** le rapport aux médicaments des assurés sociaux
- **Identifier** les enjeux et caractéristiques du marché des médicaments
- **Construire** des pistes alternatives à la problématique du médicament

## COMPÉTENCES VISÉES

- **Discerner et comprendre les garanties santé**, les comparer aux besoins et savoir construire des garanties

## PRÉREQUIS

- Aucun prérequis

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- État des lieux en France : autorisation de mise sur le marché (AMM), système de pharmacovigilance, agences et autorités de contrôle
- État des lieux sur le plan international
- Quelques chiffres significatifs
  - Force de lobbies, conflits d'intérêts
  - Pistes alternatives et rôle de la mutualité



Administrateurs du mouvement mutualiste local, Les accompagnants (salariés, mutualistes, associatifs et syndicalistes)



Cas pratique et Quizz en fin de formation



La durée de la formation est à adapter selon les attentes des bénéficiaires



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre** les conséquences des différentes réformes de la protection sociale sur le mouvement mutualiste
- **Extraire** les différentes réformes, les améliorations et dégradations des couvertures

## COMPÉTENCES VISÉES

- **Connaître l'histoire** / la construction de la santé
- et de la protection sociale
- **Lister les réformes historiques** qui ont créé le contexte actuel du secteur mutualiste
- **Acquérir un savoir** afin de répondre aux diverses questions des assurés sociaux et analyser par comparaison les nouvelles mesures présentées

## PRÉREQUIS

- Connaître l'univers mutualiste

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, échanges et débats

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- La sécurité sociale
- Les plans de redressement et les transferts de charges
- Le financement de la protection sociale et de son évolution



Toutes personnes en contact avec les  
adhérents  
et assurés sociaux



Cas pratique et Quizz en fin de  
formation



1/2 journée ou 1 jour selon les  
prérequis et demandes spécifiques  
des mutuelles /stagiaires



Cette formation peut être déclinée  
dans les locaux du client, dans nos  
locaux, ou en visioconférence selon  
ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble  
un planning personnalisé et, si besoin,  
les possibilités d'accueil d'une  
personne en situation de handicap

# L'OFFRE DE SOIN, LA CONSOMMATION ET LA SPIRALE INFLATIONNISTE : LA SUR ET SOUS MÉDICALISATION

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les soins qui sont nécessaires et utiles (essentiels) et les soins de confort
- Composer des garanties en fonction des besoins

## COMPÉTENCES VISÉES

- Développer une approche et une culture des participants vis-à-vis de l'offre de soin et des logiques à l'œuvre
- Savoir expliquer et estimer les garanties proposées par les organismes assureurs

## PRÉREQUIS

- Aucun prérequis

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, échanges et débats, références bibliographiques d'articles et d'ouvrages en lien avec la thématique et la culture générale

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Connaître les profils de consommation médicale suivant les actes et les âges
- Appréhender l'évolution de ces consommations
- Réflexion critique et collective sur le rôle et la place du mouvement mutualiste



Administrateurs du mouvement mutualiste local, les accompagnants (salariés, mutualistes, associatifs et syndicalistes), anciens soignants



Cas pratique et Quizz en fin de formation



La durée de la formation est à adapter selon les attentes des bénéficiaires



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Décrire le fonctionnement de la mutuelle** face au monde de la protection sociale complémentaire et souligner ses spécificités
- **Exprimer et valoriser ces différences**

## COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître et comparer le positionnement de la mutuelle avec celui de la concurrence

## PRÉREQUIS

- Connaître les différents intervenants

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, échanges et débats

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Comprendre les conséquences de l'ANI : présentation des premiers recours statistiques sur ce sujet
- Comprendre les conséquences de l'augmentation des dépenses de santé
- Quels sont les vrais risques qu'une mutuelle de l'Économie Sociale devrait réellement prendre en charge ?



Administrateurs, directeurs, cadres



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1/2 journée ou 1 jour selon les prérequis et demandes spécifiques des mutuelles /stagiaires



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Préciser le rôle du Comité d'Audit et ses missions dans le système de gouvernance de la mutuelle et la maîtrise des risques notamment sous solvabilité II
- Analyser le fonctionnement du comité d'Audit de la mutuelle au regard des textes et identifier des axes d'amélioration éventuels
- Construire et rédiger les rapports du comité d'audit

## COMPÉTENCES VISÉES

- Comprendre les responsabilités et missions du comité d'Audit
- Être capable de conduire les missions réglementaires du comité d'Audit et formuler des recommandations au conseil d'administration

## PRÉREQUIS

- Comprendre le rôle du Conseil d'administration au sein d'une mutuelle
- Appréhender l'organisation générale d'une mutuelle sur le plan opérationnel (principaux processus)
- Disposer de notions comptables et financières

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Les textes réglementaires régissant le Comité d'audit
- Les missions générales du Comité d'audit
- La composition du Comité d'audit
- Le fonctionnement du Comité d'audit
- Les rapports du Comité d'audit
- Les relations du Comité d'audit avec le Conseil d'administration et les acteurs internes de la mutuelle
- Les relations du Comité d'audit avec la fonction clé Audit interne (sous solvabilité II)
- Les relations du Comité d'audit avec le Commissaire aux comptes
- L'élaboration d'un plan d'Audit annuel ou pluriannuel :
  1. le processus d'élaboration de l'information financière
  2. le système de gestion des risques et de contrôle interne
- L'organisation et le déroulement d'une mission d'audit : Démarche générale et méthode



Membres du comité d'Audit,  
administrateurs



Cas pratique et Quizz en fin de  
formation



1 jour, selon l'étude des besoins



Cette formation peut être déclinée  
dans les locaux du client, dans nos  
locaux, ou en visioconférence selon  
ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble  
un planning personnalisé et, si besoin,  
les possibilités d'accueil d'une  
personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre et connaître les contraintes liées à la réglementation
- Appliquer la réglementation et élaborer les différents plans de formation des élus et salariés

## COMPÉTENCES VISÉES

- Garantir la conformité de la composition des conseils d'administrations et des dirigeants aux exigences réglementaires en matière de compétence et d'honorabilité

## PRÉREQUIS

- Connaissance du cadre réglementaire de la mutualité

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Identification des compétences à acquérir
- Renforcement
- Élaboration de la politique de compétence et d'honorabilité
- Évaluation du niveau collectif et individuel des dirigeants, administrateurs, fonctions clés
- Identification des besoins de formation et planification
- Mise en œuvre des formations
- Évaluation des résultats et besoins complémentaires



Élus mutualistes, dirigeants, RH, responsables formation



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1 journée



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Connaitre le contenu, la liste et les attentes de l'ACPR** relatifs à chaque rapport prudentiel et réglementaire à remettre à l'Autorité de contrôle ou publier
- **Evaluer** la qualité et la complétude des rapports
- **Détecter** les rapports manquants

## COMPÉTENCES VISÉES

- **Garantir la conformité de l'organisme à l'ensemble des exigences légales et réglementaires** afférentes à la communication au superviseur et au public

## PRÉREQUIS

- **Connaissance générale de l'environnement réglementaire des organismes mutualistes**

## MÉTHODES MOBILISÉES

- Projection du déroulé de la formation, illustrations sur paperboard, cas pratiques, questions-réponses, exemples concrets

## DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Présentation du cadre réglementaire
- Liste des rapports et leurs spécificités
- Modalités de diffusion et de communication
- Rôle des organismes de décision



Élus mutualistes, dirigeants mutualistes, fonctions clés, directeurs financiers, juridiques



Cas pratique et Quizz en fin de formation



1 journée



Cette formation peut être déclinée dans les locaux du client, dans nos locaux, ou en visioconférence selon ses besoins et spécificités.



Nous contacter pour définir ensemble un planning personnalisé et, si besoin, les possibilités d'accueil d'une personne en situation de handicap