

CATALOGUE DE FORMATIONS



MOT DU PRÉSIDENT

« Depuis plusieurs années le panorama de la protection sociale connaît des bouleversements d'ordre réglementaire et structurel qui le refondent en le normalisant. Au fil des réformes ils tendent à l'uniformiser, à lisser l'offre et limiter le nombre de ses acteurs.

Nous mesurons aussi année après année une montée de l'exigence de la part des bénéficiaires des prestations. La part du coût de la protection sociale complémentaire dans le budget des ménages et des entreprises motive cet intérêt des adhérents pour leur contrat de « mutuelle ». Mais pas seulement. La recherche du bien-être, l'intérêt pour les actions de dépistage et de prévention tout comme pour les conférences propices à accroître leur niveau de connaissance sont autant d'éléments qui manifestent l'évolution des adhérents consommateurs en adhérents acteurs de leur santé.

Pour toutes nos structures, nous le voyons, l'enjeu crucial est celui de la connaissance. La formation permanente des acteurs mutualistes, bénévoles et salariés, est le facteur clé du projet mutualiste.

Forma-Pass est l'outil qui permet à la gouvernance de structures mutualistes et de l'économie sociale en général d'agir en tant qu'acteurs responsables et éclairés. La formation des salariés

est indispensable à la performance et à la sécurité des activités mutualistes. Forma-Pass intervient dans tous les domaines de l'acquisition ou du développement des connaissances. Elle n'a qu'une seule finalité : accroître le service aux adhérents.

Pour cela Forma-Pass s'engage sur la qualité des formations prodiguées. Le Conseil d'Administration est garant de leur respect. »



Sébastien Pommaret - **Président** FORMA-PASS.

NOTRE VISION DE LA FORMATION

→ CONSEILLER

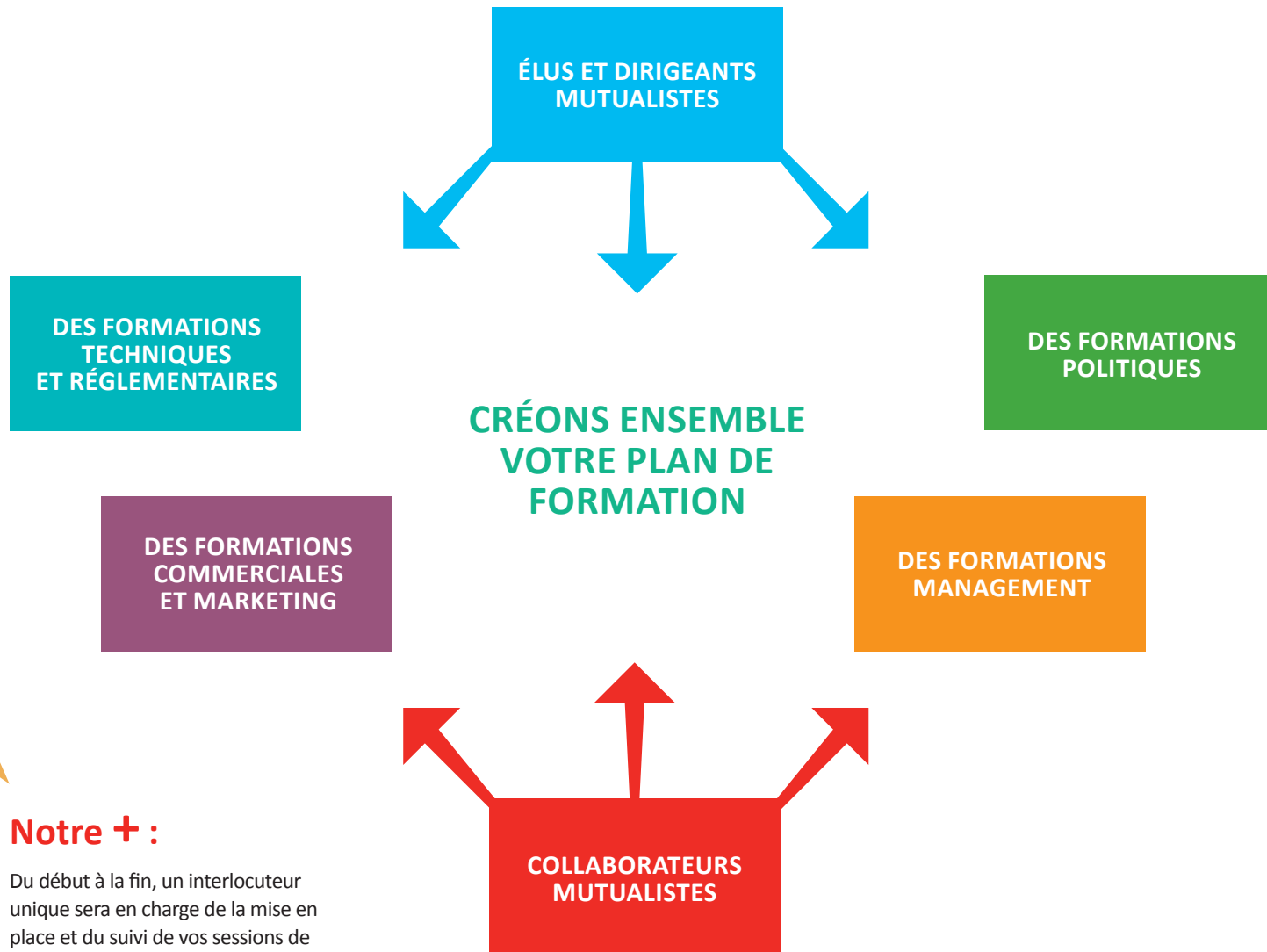
→ ACCOMPAGNER

→ CONSTRUIRE ENSEMBLE

- **FORMA PASS**, association de formation loi 1901 à but non lucratif, agréée organisme formateur*, est dirigée par un Conseil d'Administration composé de Présidents, Directeurs et élus mutualistes. Cela nous permet de nous adapter en permanence aux réels besoins de terrain et aux enjeux auxquels sont confrontés nos organismes mutualistes.
- **NOS ÉQUIPES DE FORMATEURS** ont une expérience professionnelle mutualiste, et une compétence métier dans le domaine de la formation.
- **NOTRE CATALOGUE**, non exhaustif, doit être votre base de travail et réflexion pour construire votre programme de formations personnalisé.
- **NOUS DISPENSONS** également des formations sur mesure, à la demande ou en fonction de l'actualité réglementaire.

* Association de formation déclarée à la Préfecture de Haute-Savoie sous le N° 074 1013689

Déclaration d'activité, organisme formateur n° 82740867374.



Notre + :

Du début à la fin, un interlocuteur unique sera en charge de la mise en place et du suivi de vos sessions de formation.

NOTRE ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE :

Des formateurs dédiés et expérimentés :

Agnès TRONCY

Formatrice sénior
référente formations
élus

Bernard TEPER

Formateur référent
Animateur Politique

Camille BERNARD

Formatrice référente
Prévention - Santé

Charles BALVOIRAT

Formateur référent
Placement

Claude VALENTE

Formateur sénior
référent formations élus

Delphine LE PEMP MASSIP

Formatrice référente
Gestion des risques
et Contrôle Interne

Delphine PAUWELS

Formatrice référente
Audit Interne

Estelle ABRY

Formatrice référente
Marketing et
Communication

Florian GODOT

Formateur référent
Finance

Frédéric WEBER

Formateur référent
formations commerciales
collectives

Gaëlle FRACHON

Formatrice référente
Surendettement
Contentieux et
Recouvrement

Jean-Baptiste VERCHAY

Formateur référent des
formations techniques
et fonctions clés

Jean-Jacques VERCHAY

Formateur référent
Stratégies Mutualistes
des organismes

Jennifer CHRISTIN

Formatrice référente
Actuariat

Laure BOUTIN

Formatrice référente
formations Commerciales
Individuelles

Omar BRIXI

Formateur référent
Médicalisation

Sébastien POMMARET

Formateur référent
Management des
Ressources Humaines



1 FORMATIONS EN DIRECTION DES ÉLUS MUTUALISTES	12
FORMATIONS GÉNÉRALES POUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	13 - 14
GEN01 : Missions et responsabilités de l'administrateur pour assurer la maîtrise de la fonction*	15
GEN02 : Définir la stratégie de la mutuelle pour assurer sa pérennité.....	16
GEN03 : Respecter la réglementation d'une mutuelle pour être en conformité.....	17
GEN04 : Assurer la gestion budgétaire d'une mutuelle pour garantir les équilibres économiques.....	18
GEN05 : Assurer une gestion efficiente des placements de la mutuelle	19
GEN06 : Savoir lire les comptes et le bilan d'une mutuelle pour en comprendre les indicateurs.....	20
GEN07 : Savoir gérer les risques et le contrôle interne pour garantir la solvabilité de la mutuelle.....	21
GEN08 : Respecter les exigences de solvabilité pour continuer à conserver son autonomie.....	22
GEN09 : ORSA.....	23
GEN10 : Planifier les travaux annuels du Conseil d'Administration et respecter le formalisme des PV des instances.....	24
GEN11 : Responsabilité civile et pénale des mutuelles et de leurs dirigeants.....	25
FORMATIONS SPÉCIFIQUES POUR LES MEMBRES DU COMITÉ D'AUDIT	27 - 28
SPE01 : Maîtriser le rôle et les missions du Comité d'Audit pour en assurer un bon fonctionnement	29
SPE02 : Mission du Comité d'Audit : le suivi du processus d'élaboration de l'information financière et de la mission de contrôle légal du commissaire aux comptes.....	30
SPE03 : Mission du Comité d'Audit : le suivi de l'efficacité du système de contrôle interne et de gestion des risques.....	31
FORMATIONS FINANCIÈRES POUR LES MEMBRES DU COMITÉ DES PLACEMENTS	33 - 34
FIN01 : Assurer une gestion efficiente des placements	35
FIN02 : Gérer ses placements en direct ou en délégation.....	36
FIN03 : Surveiller ses placements et assurer le reporting.....	37
FORMATIONS TECHNIQUES POUR LES MEMBRES DE BUREAUX ET COMITÉS	39 - 40
TEC01 : Respecter le formalisme des procès-verbaux des instances	41
TEC02 : Élaborer et suivre le plan de formation des élus.....	42
TEC03 : Présenter les rapports réglementaires.....	43



FORMATIONS FONCTIONS CLÉS	45 - 46
CLE01 : Déployer le dispositif des fonctions clés dans sa mutuelle.....	47
CLE02 : Fonction clé gestion des risques.....	48
CLE03 : Fonction clé actuarielle.....	49
CLE04 : Fonction clé audit interne.....	50
CLE05 : Fonction clé vérification de la conformité.....	51
FORMATIONS DE RÉFLEXION POLITIQUE	53
POL01 : Les enjeux économiques du système de santé français.....	54
POL02 : Le médicament et l'industrie pharmaceutique.....	55
POL03 : Présentation du marché de l'assurance de personne.....	56
POL04 : Les différentes réformes de la protection sociale obligatoire et ses conséquences.....	57
POL05 : L'offre de soin, la consommation et la spirale inflationniste : la sur et sous médicalisation.....	58
POL06 : La mutualité face à l'environnement économique actuel.....	59
POL07 : Les enjeux politiques de solvabilité II.....	60
2 FORMATIONS POUR LES COLLABORATEURS MUTUALISTES	62
FORMATIONS DÉVELOPPEMENT	63
DEV01 : Les clés du rendez-vous commercial en agence.....	64
DEV02 : La gestion des radiations.....	65
DEV03 : La réception des appels entrants.....	66
DEV04 : La gestion des appels sortants.....	67
DEV05 : L'animation d'une équipe de téléconseillers.....	68
DEV06 : Le développement, les canaux, les marchés et les indicateurs de rentabilité.....	69



Notre + :

Votre mutuelle est organisée en sections ?

Nous adaptons nos formations à travers des cycles « découvertes » en direction des membres des commissions de gestion.

FORMATIONS MANAGEMENT	71
MAN01 : La fonction managériale en mutualité	72
MAN02 : Le pilotage de l'équipe	73
MAN03 : L'organisation au quotidien de l'équipe	74
MAN04 : L'animation de l'équipe et la gestion des relations	75
MAN05 : La gestion des ressources humaines et des potentiels	76
AUTRES PROPOSITIONS DE FORMATIONS	77
AUT01 : Formation des nouveaux collaborateurs mutualistes	78
AUT02 : Formation des principes et outils du marketing opérationnel	79
AUT03 : Formation des animateurs en prévention	80
AUT04 : Coursus d'habilitation professionnelle - Niveau II	81
AUT05 : Devenir un intervenant en éducation populaire	82
AUT06 : Prise de parole en public	83
AUT07 : Le recours contre tiers	84
INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET CONTACTS	86-87



1 FORMATIONS POUR LES ÉLUS MUTUALISTES

Les sessions de formation de cette première partie sont destinées aux administrateurs et dirigeants mutualistes. Une unité complète concerne la directive Solvabilité II. Elle mentionne chacune des obligations de formation permettant de se mettre en conformité avec la loi.

L'ensemble des formations imposées est ainsi traité à travers 25 modules reprenant les thèmes :

- Du marché de l'assurance
- Des marchés financiers
- De la stratégie
- Du modèle économique
- Du système de gouvernance
- De l'analyse financière et de l'analyse actuarielle
- Et enfin des exigences législatives et réglementaires

FORMATIONS GÉNÉRALES POUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

GEN01 : Missions et responsabilités de l'administrateur pour assurer la maîtrise de la fonction*	15
GEN02 : Définir la stratégie de la mutuelle pour assurer sa pérennité	16
GEN03 : Respecter la réglementation d'une mutuelle pour être en conformité	17
GEN04 : Assurer la gestion budgétaire d'une mutuelle pour garantir les équilibres économiques	18
GEN05 : Assurer une gestion efficiente des placements de la mutuelle	19
GEN06 : Savoir lire les comptes et le bilan d'une mutuelle pour en comprendre les indicateurs	20
GEN07 : Savoir gérer les risques et le contrôle interne pour garantir la solvabilité de la mutuelle	21
GEN08 : Respecter les exigences de solvabilité pour continuer à conserver son autonomie	22
GEN09 : ORSA	23
GEN10 : Planifier les travaux annuels du Conseil d'Administration et respecter le formalisme des PV des instances	24
GEN11 : Responsabilité civile et pénale des mutuelles et de leurs dirigeants	25

* Formation indispensable pour l'administrateur nouvellement élu par l'Assemblée Générale.

Pour rappel

LES COMPÉTENCES CLÉS À DÉVELOPPER POUR LES ADMINISTRATEURS MUTUALISTES

À partir des **principales attributions** du Conseil d'Administration, des compétences clés ont été identifiées pour les administrateurs et, pour chacune d'entre elles, une **formation socle** est proposée ci-après ; cette formation porte sur des bases minimales fondatrices et doit faire l'objet de compléments et actualisation figurant au catalogue.

Principales attributions du Conseil d'Administration	Compétences clés à développer	Formations proposées
1 - Définit les orientations stratégiques et les politiques écrites pour garantir la pérennité de la mutuelle	Connaître les principes de la démarche stratégique et de construction d'une offre ; savoir élaborer les politiques écrites	DÉFINIR LA STRATÉGIE DE LA MUTUELLE POUR ASSURER SA PÉRENNITÉ (GEN02)
2 - Assure la mise en conformité de la mutuelle et de ses activités par rapport à la réglementation	Connaître les principales exigences réglementaires à respecter pour une mutuelle (gouvernance, garanties, social, commercial...)	RESPECTER LA RÉGLEMENTATION D'UNE MUTUELLE POUR ÊTRE EN CONFORMITÉ (GEN03)
3 - Approuve les budgets (technique, charges, fonctionnement et investissement) et assure le suivi des équilibres	Comprendre le modèle économique de la mutuelle et la démarche budgétaire (élaboration, pilotage et suivi)	ASSURER LA GESTION BUDGÉTAIRE D'UNE MUTUELLE POUR GARANTIR LES ÉQUILIBRES ÉCONOMIQUES (GEN04)
4 - Optimise la trésorerie et assure la gestion des placements selon le principe de « la personne prudente »	Connaître les principaux placements, leurs caractéristiques et les risques de marché associés pour optimiser la trésorerie	ASSURER UNE GESTION EFFICIENTE DES PLACEMENTS DE LA MUTUELLE (GEN05)
5 - Approuve les comptes et le rapport de gestion	Savoir lire les comptes et le bilan, comprendre les principaux ratios d'analyse économique et financière	SAVOIR LIRE LES COMPTES ET LE BILAN D'UNE MUTUELLE POUR EN COMPRENDRE LES INDICATEURS (GEN06)
6 - Met en œuvre un plan de maîtrise et de surveillance des risques, intègre l'analyse des risques dans la prise de décision	Comprendre la démarche de gestion des risques, savoir définir une appétence au risque, prendre en compte les risques dans les décisions	SAVOIR GÉRER LES RISQUES ET LE CONTRÔLE INTERNE POUR GARANTIR LA SOLVABILITÉ DE LA MUTUELLE (GEN07)
7 - Assure le respect des équilibres financiers en termes de solvabilité à court et long terme	Solvabilité I et Solvabilité II : comprendre les principes d'évaluation des exigences de solvabilité réglementaire et du besoin global de solvabilité prospectif (ORSA sous Solvabilité II)	RESPECTER LES EXIGENCES DE SOLVABILITÉ POUR CONTINUER À CONSERVER SON AUTONOMIE (GEN08) ORSA (GEN09)

1 - MISSIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'ADMINISTRATEUR POUR ASSURER LA MAÎTRISE DE LA FONCTION

GEN01

› OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Présenter l'environnement, l'organisation générale, le fonctionnement** et les principales règles de gouvernance auxquelles la mutuelle est soumise
- **Comprendre 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

› MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- 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, outils (statuts, règlements)
 - Responsabilités de chaque organe
- **L'ADMINISTRATEUR :**
 - Compétence et honorabilité,
 - Droits et obligations

› PUBLIC VISÉ

Administrateurs nouvellement élus et administrateurs souhaitant actualiser leurs connaissances

› SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

› DURÉE DE LA FORMATION

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

› LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

2 - DÉFINIR LA STRATÉGIE DE LA MUTUELLE POUR ASSURER SA PÉRENNITÉ

GEN02

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appréhender la démarche stratégique

> COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître le marché de la complémentaire santé

> PRÉREQUIS

- Avoir une connaissance de base concernant le monde de la santé

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Projecteur écran
- Travaux pratiques
- Réunion collective
- Élaboration du plan de travail de la mutuelle pour mener sa réflexion

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Le marché de la complémentaire santé et les tendances dominantes
- Les principes clés de la segmentation stratégique du marché
- L'étude d'un segment de marché : la réglementation, l'analyse de la valeur des consommateurs, les points forts de la concurrence, etc.
- La détermination des «facteurs clés de succès» (FCS) par segment
- La capacité stratégique de la mutuelle
- Le positionnement stratégique de la mutuelle sur un segment de marché : le lancement, le développement, le maintien, le désengagement, le dilemme

- Le positionnement de l'offre de la mutuelle (le mix marketing) : le produit / service, le prix, la distribution, la communication, la production ...)
- La déclinaison de la stratégie en projet d'entreprise et politiques écrites
- Le business plan à 5 ans et l'analyse des risques (ORSA)
- Le pilotage stratégique et les indicateurs à suivre

> PUBLIC VISÉ

Administrateurs de mutuelles, directeurs, cadres supérieurs

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

3 - RESPECTER LA RÉGLEMENTATION D'UNE MUTUELLE POUR ÊTRE EN CONFORMITÉ

GEN03

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Connaître les principaux aspects réglementaires** de la gestion de l'organisme mutualiste et assurer sa mise en conformité avec 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

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- 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

> PUBLIC VISÉ

Administrateurs nouvellement élus et administrateurs souhaitant actualiser leurs connaissances

> SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille de présence
Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

4 - ASSURER LA GESTION BUDGÉTAIRE D'UNE MUTUELLE POUR GARANTIR LES ÉQUILIBRES ÉCONOMIQUES

GEN04

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre le P/C :

analyse des frais d'acquisition, d'administration et charges techniques

> COMPÉTENCES VISÉES

- Gérer un budget
- Savoir gérer un budget

> PRÉREQUIS

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

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Support PowerPoint
- Formation théorique
- Échanges interactifs
- Débats
- Remise du support de présentation

> 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

> PUBLIC VISÉ

Administrateurs

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Feuille d'évaluation remplie par la personne formée
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1/2 journée selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

5 - ASSURER UNE GESTION EFFICIENTE DES PLACEMENTS DE LA MUTUELLE

GEN05

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Identifier les divers placements**
- **Savoir choisir ses placements** en fonction de ses objectifs, de la conjoncture des marchés et des exigences réglementaires

> COMPÉTENCES VISÉES

Obtenir des indicateurs de reporting et de surveillance des placements

> PRÉREQUIS

Accessible à l'ensemble du public visé

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Durant la formation :
 - remise d'un support papier aux participants
 - projection d'un PowerPoint

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Analyser les différents placements pour permettre à la mutuelle de faire des choix d'investissements
- Suivre l'ensemble des placements avec des reportings qui peuvent être présentés en conseil d'administration
- Rappel des chocs pour les calculs du SCR Marché

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

> PUBLIC VISÉ

Membres du conseil d'administration, de la commission financière, de la direction

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

6 - SAVOIR LIRE LES COMPTES ET LE BILAN D'UNE MUTUELLE POUR EN COMPRENDRE LES INDICATEURS

GEN06

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- À partir d'un bilan d'une mutuelle présenté sous plusieurs formats, comprendre l'articulation des produits-charges et de l'actif-passif

> COMPÉTENCES VISÉES

- Lire simplement un bilan
- Être capable de lire un bilan

> PRÉREQUIS

- Minimum de connaissances relatives à la comptabilité

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Support PowerPoint
- Formation théorique
- Échanges interactifs
- Débats
- Remise du support de présentation

> 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

> PUBLIC VISÉ

Administrateurs

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Feuille d'évaluation remplie par la personne formée
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1/2 journée selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

7 - SAVOIR GÉRER LES RISQUES ET LE CONTRÔLE INTERNE POUR GARANTIR LA SOLVABILITÉ DE LA MUTUELLE

GEN07

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le processus de gestion des risques et le plan de contrôle interne exigé par la réglementation
- Surveiller et piloter les risques d'une mutuelle

> 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 de la directive Solvabilité II
- Avoir des notions en gestion des risques et contrôle interne

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Projection sur écran
- Cas pratiques sur la gestion de certains risques
- Analyse d'une cartographie des risques de la mutuelle
- Révision collective des acquisitions

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- La notion générale de risque en assurance
- Les risques réglementaires : souscription, marché, concentration, défaut de contrepartie, opérationnel
- Les autres risques : risques concurrentiels, de rentabilité, de réputation, réglementaires ...

- La démarche générale de gestion des risques par processus
- Les 4 fonctions clé sous Solvabilité II : gestion des risques / contrôle interne, vérification de la conformité, actuariat, audit interne
- Le dispositif de contrôle interne d'une mutuelle et les 3 niveaux de contrôle (contrôle métiers, contrôle indépendant, audit interne)
- La prise en compte des risques dans le processus décisionnel
- La maîtrise des risques : la réassurance, titrisation, les produits dérivés ...
- L'appétence au risque et les limites de risques par activité
- Les politiques écrites : souscription, placements, gestion des risques, contrôle interne, conformité et audit interne
- Le reporting annuel de l'ACPR : le rapport narratif, le rapport ORSA

> PUBLIC VISÉ

- Administrateurs
- Trésoriers
- Directeurs

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation
- QCM

> DURÉE DE LA FORMATION

1 à 3 jours selon les attentes et prérequis des bénéficiaires

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

8 - RESPECTER LES EXIGENCES DE SOLVABILITÉ POUR CONTINUER À CONSERVER SON AUTONOMIE

GEN08

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Quelles sont les exigences demandées, les **comprendre** et comment les **piloter**.
- **Connaître** les exigences de Solvabilité II
- **Comprendre** les exigences de Solvabilité II
- **Piloter** ces exigences

> COMPÉTENCES VISÉES

- **Comprendre les exigences de solvabilité**
- **Être capable de comprendre et appliquer les exigences de Solvabilité II**

> PRÉREQUIS

- **Savoir lire un bilan et un compte d'exploitation**
- **Être en capacité de lire un bilan et un compte d'exploitation**

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Support PowerPoint
- Formation théorique
- Échanges interactifs
- Débats
- Remise du support de présentation

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- La notion générale de solvabilité en assurance
- Le cycle de production inversé en assurance
- Le bilan et la notion de fonds propres
- Les impacts des pertes sur les fonds propres

- Les exigences de solvabilité réglementaire sous Solvabilité I
- Le calcul de la marge de solvabilité
- Les exigences de solvabilité réglementaire sous Solvabilité II
- Le Bilan prudentiel et les fonds propres économiques
- Le calcul du Capital de Solvabilité Requis (SCR)
- Le calcul du Minimum de Capital Requis (MCR)
- Le capital «Add on»
- Le plan de rétablissement de la marge de couverture de la Solvabilité réglementaire
- Les exigences de l'ORSA sous Solvabilité II (l'évaluation de ses propres risques et de sa solvabilité) :
 - Le besoin global de sa solvabilité (BGS)
 - Le recalibrage de la formule standard du SCR
 - Les risques propres additionnels non compris dans le SCR

> PUBLIC VISÉ

Administrateurs de mutuelles sous solvabilité I ou II

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Feuille d'évaluation remplie par la personne formée
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1/2 journée selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre et critiquer un rapport ORSA

> COMPÉTENCES VISÉES

- Pas de compétences visées, mais des connaissances et une compréhension générale du concept

> PRÉREQUIS

- Connaissance des bases de solvabilité II

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Salle de formation, paperboard, projecteur pour exposé théorique
- Support de formation papier, feuille d'exercice avec étude de cas concret et corrigés
- Formation assurée par un actuaire certifié

> 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

> PUBLIC VISÉ

Administrateurs

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Exercices collectifs et individuels pendant la formation
- Évaluation de la formation par les participants à travers un questionnaire
- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

10 - PLANIFIER LES TRAVAUX ANNUELS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET RESPECTER LE FORMALISME DES PV DES INSTANCES

GEN10

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Donner les moyens aux dirigeants de planifier leurs travaux et d'apprécier le contenu devant figurer dans les procès-verbaux

> 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

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- 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

> PUBLIC VISÉ

Tous administrateurs, secrétaires au bureau, assistants de direction, juristes

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour préconisé

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

11 - RESPONSABILITÉ CIVILE ET PÉNALE DES MUTUELLES ET DE LEURS DIRIGEANTS

GEN011

> 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

- Connaissance des compétences du conseil d'administration

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- 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

> PUBLIC VISÉ

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

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1/2 journée préconisée

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

FORMATIONS SPÉCIFIQUES POUR LES MEMBRES DU COMITÉ D'AUDIT

SPE01 : Maîtriser le rôle et les missions du Comité d'Audit pour en assurer un bon fonctionnement.....	29
SPE02 : Mission du Comité d'Audit : le suivi du processus d'élaboration de l'information financière et de la mission de contrôle légal du commissaire aux comptes	30
SPE03 : Mission du Comité d'Audit : le suivi de l'efficacité du système de contrôle interne et de gestion des risques	31

Pour rappel

LES COMPÉTENCES CLÉS À DÉVELOPPER POUR LES AMINISTRATEURS ÉLUS, MEMBRES DU COMITÉ D'AUDIT

C'est à partir des **principales attributions** du Comité d'Audit que les **compétences clés à développer** ont été identifiées pour élaborer les **formations** proposées ci-après, à décliner en fonction de l'implication dans le Comité d'audit.

Principales attributions du Comité d'Audit	Compétences clés à développer	Formations proposées
1 - Rôle : assurer le suivi des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations comptables et financières	Connaître les grands principes de la formation des comptes et du bilan d'une mutuelle	MAÎTRISER LE RÔLE ET LES MISSIONS DU COMITÉ D'AUDIT POUR EN ASSURER UN BON FONCTIONNEMENT (SPE01)
2 - Mission : suivre le processus d'élaboration de l'information financière	Connaître les principes de la comptabilité assurantielle, le processus d'élaboration des comptes et les points sensibles à contrôler	LE SUIVI DU PROCESSUS D'ÉLABORATION DE L'INFORMATION FINANCIÈRE ET DU CONTRÔLE LÉGAL DES COMPTES PAR LE COMMISSAIRE AUX COMPTES (SPE02)
3 - Mission : suivre la réalisation par le Commissaire aux comptes de sa mission de contrôle légal des comptes	Connaître le contenu de la mission du commissaire aux comptes, comprendre les contrôles effectués	
4 - Mission : suivre l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques, ainsi que le cas échéant de l'audit interne	Connaître les mécanismes de formation des principaux risques au sein des processus clés, le système de gestion des risques et de contrôle interne	LE SUIVI DE L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE CONTRÔLE INTERNE ET DE GESTION DES RISQUES (SPE03)
5 - Mission : émettre une recommandation sur les commissaires aux comptes proposés à la désignation (et au renouvellement) à l'Assemblée Générale		
6 - Mission : approuver la fourniture des autres services proposés par le Commissaire aux comptes		

1 - MAÎTRISER LE RÔLE ET LES MISSIONS DU COMITÉ D'AUDIT POUR EN ASSURER UN BON FONCTIONNEMENT

SPE01

> 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

> 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)

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Séance de formation en salle (vidéoprojecteur, paper board)
- Exposé théorique à partir d'un support écrit projeté sur écran
- Illustration de concepts par des exemples de situations rencontrées au sein de mutuelles
- Réponse aux questions posées par les participants

> 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 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

> PUBLIC VISÉ

Membres du comité d'Audit, administrateurs

> SUIVI ET ÉVALUATION

- QCM avec correction collective
- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

2 - MISSION DU COMITÉ D'AUDIT : LE SUIVI DU PROCESSUS D'ÉLABORATION DE L'INFORMATION FINANCIÈRE ET DE LA MISSION DE CONTRÔLE LÉGAL DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

SPE02

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre le processus de formation des comptes** et états comptables et la mission de contrôle légal effectuée par le CAC
- **Savoir mener une mission d'audit** sur les points sensibles du processus d'élaboration de l'information financière

> COMPÉTENCES VISÉES

- **Comprendre les éléments essentiels du processus d'élaboration des comptes**
- **Être capable de vérifier que le processus se déroule correctement** et que chaque acteur joue pleinement son rôle
- **Savoir restituer le résultat de la mission** et formuler des recommandations

> PRÉREQUIS

- **Comprendre le rôle du Comité d'Audit**
- **Appréhender les principes généraux de la comptabilité assurantielle d'une mutuelle**

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Séance de formation en salle (vidéoprojecteur, paper board)
- Exposé théorique à partir d'un support écrit projeté sur écran
- Illustration de concepts par des exemples de situations rencontrées au sein de mutuelles
- Réponse aux questions posées par les participants

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Les grands principes du plan comptable général et du plan comptable assurantiel
- L'organisation de la comptabilité : le journal, le grand livre, la balance
- Les écritures courantes et les écritures d'inventaire (amortissements, provisions, inventaire des actifs, ...)
- Le processus d'arrêté des comptes et les points sensibles à contrôler
- L'organisation et le déroulement d'une mission d'audit sur le processus de l'élaboration de l'information comptable et financière
- La mission de suivi du contrôle légal des comptes par le CAC
- La restitution de la mission réalisée au Conseil d'administration (analyses, recommandations)
- Le suivi de la mission et la prise en compte effective des recommandations

> PUBLIC VISÉ

Membres du comité d'Audit, administrateurs

> SUIVI ET ÉVALUATION

- QCM avec correction collective
- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

3 - MISSION DU COMITÉ D'AUDIT : LE SUIVI DE L'EFFICACITÉ DU SYSTÈME DE CONTRÔLE INTERNE ET DE GESTION DES RISQUES

SPE03

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre le processus de formation des comptes** et états comptables et la mission de contrôle légal effectuée par le CAC
- **Savoir conduire une mission d'audit au sein des processus clés de la mutuelle**

> COMPÉTENCES VISÉES

- **Comprendre les éléments essentiels du processus d'élaboration des comptes**
- **Être capable de vérifier que le processus se déroule correctement** et que chaque acteur joue pleinement son rôle
- **Savoir restituer le résultat de la mission** et formuler des recommandations

> PRÉREQUIS

- **Comprendre le rôle du Comité d'Audit**
- **Appréhender les principes de fonctionnement du dispositif de gestion des risques et de contrôle interne**

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Séance de formation en salle (vidéoprojecteur, paper board)
- Exposés théoriques à partir d'un support écrit projeté sur écran
- Illustration de concepts par des exemples de situations rencontrées au sein de mutuelles
- Réponse aux questions posées par les participants

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- La modélisation des activités d'une mutuelle en processus
- La démarche et le système de gestion des risques par processus
- L'organisation du contrôle interne d'une mutuelle et le déploiement au sein de chaque processus
- Les risques majeurs et les points sensibles à contrôler au sein de chaque processus
- Quelques exemples de missions d'audit à conduire sur les processus clés de la mutuelle
- La restitution de la mission réalisée au Conseil d'administration (analyses, recommandations)
- Le suivi de la mission et la prise en compte effective des recommandations

> PUBLIC VISÉ

Membres du comité d'Audit, administrateurs

> SUIVI ET ÉVALUATION

- QCM avec correction collective
- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

FORMATIONS FINANCIÈRES POUR LES MEMBRES DU COMITÉ DES PLACEMENTS

FIN01 : Assurer une gestion efficiente des placements.....	35
FIN02 : Gérer ses placements en direct ou en délégation.....	36
FIN03 : Surveiller ses placements et assurer le reporting.....	37

Pour rappel

LES COMPÉTENCES CLÉS À DÉVELOPPER POUR LES AMINISTRATEURS ÉLUS, MEMBRES DU COMITÉ DE PLACEMENT

Attributions spécifiques	Compétences clés à développer	Formations proposées
1 - Élaborer et proposer au Conseil d'Administration la politique de placement	Connaître les produits de placements, les contraintes réglementaires et savoir élaborer une politique écrite	ASSURER UNE GESTION EFFICIENTE DES PLACEMENTS (FIN01)
2 - Déterminer les moyens adéquats pour effectuer les bons choix de placements	Comprendre l'organisation des marchés et connaître le rôle des divers intervenants	GÉRER SES PLACEMENTS EN DIRECT OU EN DÉLÉGATION (FIN02)
3 - Surveiller les placements et anticiper les évolutions des marchés	Savoir élaborer les outils de surveillances des placements et les tableaux de reporting	SURVEILLER SES PLACEMENTS ET ASSURER LE REPORTING (FIN03)

1 - ASSURER UNE GESTION EFFICIENTE DES PLACEMENTS

FIN01

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Choisir ses placements en fonction de ses objectifs, de la conjoncture des marchés et des exigences de solvabilité

> COMPÉTENCES VISÉES

Connaître les produits de placements, les contraintes réglementaires et savoir élaborer une politique écrite

> PRÉREQUIS

Connaître l'univers mutualiste

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation théorique
- Echanges - Débats
- Remise du support de formations papiers
- Présentation Power Point

> 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).
- Réaliser un appel d'offres auprès des établissements bancaires ou financiers.

> PUBLIC VISÉ

- Membres du bureau ou du comité des placements
- Direction

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation
- QCM

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour et demi selon les attentes et prérequis des bénéficiaires

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

2 - GÉRER SES PLACEMENTS EN DIRECT OU EN DÉLÉGATION

FIN02

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Connaître** les divers intervenants dans les placements
- **Savoir choisir** un gestionnaire et **piloter** la relation

> COMPÉTENCES VISÉES

Comprendre l'organisation des marchés et connaître le rôle des divers intervenants

> PRÉREQUIS

Connaître l'univers mutualiste

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation théorique
- Echanges - Débats
- Remise du support de formations papiers
- Présentation Power Point

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Les intervenants et leurs rôles : gestionnaires (banques, établissements financiers, gestionnaires privé etc.) dépositaires.
- L'organisation pour gérer ses placements en direct
- L'élaboration d'un cahier des charges et choix d'un gestionnaire
- L'analyse des actions de la gestion déléguée et pilotage de la relation (transmission des directives, suivi des opérations, respect des objectifs et contraintes).

> PUBLIC VISÉ

- Membres du bureau ou du comité des placements
- Direction

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation
- QCM

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour selon les attentes et prérequis des bénéficiaires

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

3 - SURVEILLER SES PLACEMENTS ET ASSURER LE REPORTING

FIN03

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Construire les indicateurs de reporting** et de surveillance des placements

> COMPÉTENCES VISÉES

- **Savoir élaborer des outils de surveillance des placements** et les tableaux de reporting

> PRÉREQUIS

- **Connaître l'univers mutualiste**

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation théorique
- Echanges - Débats
- Remise du support de formations papiers
- Présentation Power Point

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Le suivi des opérations réalisées (transactions, arbitrages, échéances etc.)
- L'analyse de la performance des placements (calcul de rendement)
- Le suivi des allocations d'actifs et le respect des limites de risques (appétence au risque)
- Le suivi du respect des objectifs de dispersion des placements
- Le suivi du respect des objectifs de qualité émetteurs

- L'analyse de la conjoncture des marchés (indicateurs, indices, tendances)
- Le reporting périodique au Conseil d'Administration et l'ACPR

> PUBLIC VISÉ

- Membres du bureau ou du comité des placements
- Direction

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation
- QCM

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour selon les attentes et prérequis des bénéficiaires

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

FORMATIONS TECHNIQUES POUR LES MEMBRES DE BUREAUX ET COMITÉS

TEC01 : Respecter le formalisme des procès-verbaux des instances.....	41
TEC02 : Élaborer et suivre le plan de formation des élus.....	42
TEC03 : Présenter les rapports réglementaires.....	43

Pour rappel

LES COMPÉTENCES CLÉS À DÉVELOPPER PAR LES MEMBRES DE BUREAU

Attributions spécifiques	Compétences clés à développer	Formations proposées
1 - Rédiger les procès-verbaux (PV) des instances	Connaître les attentes de l'ACPR en matière de formalisme et savoir rédiger les PV en conséquence	RESPECTER LE FORMALISME DES PROCÈS-VERBAUX DES INSTANCES (TEC01)
2 - S'assurer que les élus possèdent les compétences collectives ou individuelles selon les tâches assignées	Identifier les compétences clés nécessaires, mettre en œuvre un plan de formation adéquat et suivre l'évolution des acquisitions	ÉLABORER ET SUIVRE LE PLAN DE FORMATION DES ÉLUS (TEC02)
3 - Élaborer et présenter au Conseil d'Administration les divers rapports réglementaires annuels	Connaître les exigences de chaque rapport réglementaire, en superviser l'élaboration et les présenter de façon synthétique	PRÉSENTER LES RAPPORTS RÉGLEMENTAIRES (TEC03)

1 - RESPECTER LE FORMALISME DES PROCÈS-VERBAUX DES INSTANCES

TEC01

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Donner les outils et techniques nécessaires à la rédaction des procès-verbaux de chaque instance

> COMPÉTENCES VISÉES

- Maîtriser le formalisme, la rédaction et le choix du contenu des procès-verbaux des instances

> PRÉREQUIS

- Connaissance du fonctionnement des instances de décision

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Projection du déroulé de la formation
- Illustrations sur paperboard
- Cas pratiques
- Questions-réponses
- Exemples concrets

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Exigences de l'ACPR en matière de formalisme
- Structuration générale d'un procès-verbal et d'un compte rendu
- Retranscription des débats et des décisions
- Suivi de la mise en application des décisions majeures

> PUBLIC VISÉ

Secrétaires de directions, juristes, dirigeants opérationnels

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1 journée

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

2 - ÉLABORER ET SUIVRE LE PLAN DE FORMATION DES ÉLUS

TEC02

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les contraintes liées à la réglementation
- Acquérir les méthodes d'acquisition des connaissances et de maintien des compétences

> 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

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- 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

> PUBLIC VISÉ

Élus mutualistes, dirigeants, RH, responsables formation

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1 journée

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

3 - PRÉSENTER LES RAPPORTS RÉGLEMENTAIRES

TEC03

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Connaître le contenu, la liste et les attentes de l'ACPR relatif à chaque rapport prudentiel et réglementaire à remettre à l'Autorité de contrôle ou publier

> 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

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- 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

> PUBLIC VISÉ

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

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1 journée

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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



FORMATIONS FONCTIONS CLÉS

CLE01 : Déployer le dispositif des fonctions clés dans sa mutuelle.....	47
CLE02 : Fonction clé gestion des risques.....	48
CLE03 : Fonction clé actuarielle.....	49
CLE04 : Fonction clé audit interne.....	50
CLE05 : Fonction clé vérification de la conformité.....	51

Pour rappel

FORMATIONS FONCTIONS CLÉS POUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE DIRIGEANT OPÉRATIONNEL

La directive Solvabilité II exige depuis le 1er janvier 2016 la mise en place au sein de la gouvernance de 4 fonctions clés sous l'autorité finale du Conseil d'Administration :

- La fonction **Gestion des risques**
- La fonction **Actuarielle**
- La fonction **Vérification de la conformité**
- La fonction **Audit interne**

Ces fonctions sont hiérarchiquement rattachées au Dirigeant opérationnel. Ce nouveau dispositif doit s'intégrer dans la prise de décision du Conseil d'Administration et le fonctionnement opérationnel des services de la mutuelle soumise à la directive.

1 - DÉPLOYER LE DISPOSITIF DES FONCTIONS CLÉS DANS SA MUTUELLE

CLE01

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre les enjeux de Solvabilité II** et 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 principes de la directive Solvabilité II**
- **Connaître l'univers mutualiste**

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation théorique
- Échanges - Débats
- Remise du support de formations papiers
- Présentation PowerPoint

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Introduction :
 - Le contexte réglementaire
 - Les enjeux des fonctions clés
- Le cadre réglementaire des fonctions clés
- Les missions des fonctions clés

- Le plan de travail des fonctions clés
- Le reporting des fonctions clés au Conseil d'Administration
- Le rôle des fonctions clés dans l'élaboration des rapports annuels
- Le cas spécifique de la fonction audit interne
- Conclusion générale

> PUBLIC VISÉ

Administrateurs - Dirigeant opérationnel

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation
- QCM

> DURÉE DE LA FORMATION

1 à 2 jours selon les attentes et prérequis des bénéficiaires

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

2 - FONCTION CLÉ GESTION DES RISQUES

CLE02

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre les missions de la fonction clé Gestion des risques**
- **Maîtriser les connaissances fondamentales** pour savoir organiser son plan de travail pluriannuel

> 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**

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Des cas pratiques seront soumis aux participants afin d'illustrer les concepts théoriques et techniques, et également se créer des solutions adaptées aux besoins de la mutuelle. Le formateur présentera des outils et des exemples de rapports réglementaires.

> 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 ...

> PUBLIC VISÉ

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

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Mises en situation
- Questions orales
- Feuille de présence

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

3 - FONCTION CLÉ ACTUARIELLE

CLE03

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre le fonctionnement** et les missions de la fonction clé acturiat

> COMPÉTENCES VISÉES

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

> PRÉREQUIS

- **Connaître le secteur de la mutualité**

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Exposés théoriques
- Études de cas concrets
- Échanges interactifs
- Supports numériques PowerPoint
- Supports de présentation remis aux participants à la formation
- Formation dispensée en salle

> 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 ...

> PUBLIC VISÉ

Élus mutualistes, administrateurs, dirigeants, fonctions clés, actuaire

> SUIVI ET ÉVALUATION

- QCM
- Exercices dispensés au cours de la formation
- Questionnaire de fin de formation
- Feuille de présence

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

4 - FONCTION CLÉ AUDIT INTERNE

CLE04

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Acquérir la connaissance nécessaire** à la compréhension du fonctionnement et des missions de la fonction clé d'audit interne

> COMPÉTENCES VISÉES

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

> PRÉREQUIS

- Aucun prérequis

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Alternance d'exposés, de mises en application et de retours d'expériences
- Vidéo projecteur
- Paper board
- Remise du support de présentation

> 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 ...

> PUBLIC VISÉ

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

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questions orales
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1 journée selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

5 - FONCTION CLÉ VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ

CLE05

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Connaître le fonctionnement, le rôle, les obligations et responsabilités de la fonction clé vérification de la conformité

> 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

> PRÉREQUIS

Connaissance générale de l'environnement réglementaire des organismes mutualistes

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- 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

> PUBLIC VISÉ

Élus mutualistes, dirigeants, fonctions clés, administrateurs directeurs juridiques

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

FORMATIONS DE RÉFLEXION POLITIQUE

POL01 : Les enjeux économiques du système de santé français.....	54
POL02 : Le médicament et l'industrie pharmaceutique.....	55
POL03 : Présentation du marché de l'assurance de personne.....	56
POL04 : Les différentes réformes de la protection sociale obligatoire et ses conséquences.....	57
POL05 : L'offre de soin, la consommation et la spirale inflationniste : la sur et sous médicalisation	58
POL06 : La mutualité face à l'environnement économique actuel.....	59
POL07 : Les enjeux politiques de Solvabilité II	60

1 - LES ENJEUX ÉCONOMIQUES DU SYSTÈME DE SANTÉ FRANÇAIS

POL01

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le contexte et les enjeux économiques du secteur de la santé et de la protection sociale

> COMPÉTENCES VISÉES

- Prise de conscience des enjeux économiques du système de santé

> PRÉREQUIS

- Connaître le secteur mutualiste

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation théorique
- Échanges interactifs
- Débats
- Remise du support de présentation
- Paper board
- Vidéo projecteur

> 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

> PUBLIC VISÉ

- Administrateurs
- Délégués
- Membres de commissions de gestion
- Salariés

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation
- QCM

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

2 - LE MÉDICAMENT ET L'INDUSTRIE PHARMACEUTIQUE

POL02

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre** le rapport aux médicaments des participants
- **Informer** des enjeux et caractéristiques du marché des médicaments
- **Réfléchir** à des pistes alternatives et le rôle de la mutualité face à la problématique du médicament

> COMPÉTENCES VISÉES

- **Conforter les participants dans leurs propres capacités à s'informer**, à discerner, et à comprendre afin qu'ils se fassent eux-mêmes leurs propres opinions

> PRÉREQUIS

- Aucun prérequis

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Échanges et débats
- Support de présentation (interactif)
- Communication du support de présentation
- Références bibliographiques d'articles et d'ouvrages en lien avec la thématique et la culture générale

> 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

> PUBLIC VISÉ

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

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Évaluation écrite
- Questionnaire de fin de formation
- Feuille de présence

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

3 - PRÉSENTATION DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE DE PERSONNE

POLO3

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appréhender la place du mouvement mutualiste sur le marché de la protection sociale complémentaire

> PRÉREQUIS

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

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation théorique
- Échanges - Débats
- Remise du support de formations papiers
- Présentation PowerPoint

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Les différents intervenants
- Les domaines d'intervention
- La place de la mutualité
- Les évolutions

> PUBLIC VISÉ

- Administrateurs
- Délégués

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation
- QCM

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour selon les attentes et prérequis des bénéficiaires

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

4 - LES DIFFÉRENTES RÉFORMES DE LA PROTECTION SOCIALE OBLIGATOIRE ET SES CONSÉQUENCES

POL04

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre** les conséquences des différentes réformes de la protection sociale sur le mouvement mutualiste

> COMPÉTENCES VISÉES

- **Être capable de connaître l'histoire** / la construction de la santé et de la protection sociale
- **Avoir connaissance des réformes historiques** qui ont créé le contexte actuel du secteur mutualiste
- **Acquérir un savoir** afin de répondre aux diverses questions des assurés sociaux

> PRÉREQUIS

- **Connaître le secteur mutualiste**

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation théorique
- Échanges interactifs
- Débats
- Remise du support de présentation
- Paper board
- Vidéo projecteur

> 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

> PUBLIC VISÉ

Toutes personnes en contact avec les adhérents et assurés sociaux

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Évaluation écrite
- Questionnaire de fin de formation
- Feuille de présence

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

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

POL05

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Sensibiliser sur le fait que certains soins sont nécessaires et utiles** (essentiels) mais que tous les soins ne sont pas appropriés voire dommageables

> COMPÉTENCES VISÉES

- **Développer** une approche et une culture des participants vis-à-vis de l'offre de soin et des logiques à l'œuvre

> PRÉREQUIS

- Aucun prérequis

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Échanges et débats
- Support de présentation (interactif)
- Communication du support de présentation
- 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

> PUBLIC VISÉ

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

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Évaluation écrite
- Questionnaire de fin de formation
- Feuille de présence

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

6 - LA MUTUALITÉ FACE À L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ACTUEL

POL06

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Réfléchir sur le fonctionnement de la mutuelle** face au monde de la protection sociale complémentaire

> COMPÉTENCES VISÉES

- Connaître le positionnement de la concurrence

> PRÉREQUIS

- Connaître les différents intervenants

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Projecteur écran
- Travaux pratiques
- Réunion collective
- Élaboration du plan de travail de la mutuelle pour mener sa réflexion stratégique

> 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 ?

> PUBLIC VISÉ

- Administrateurs, directeurs, cadres

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

7 - LES ENJEUX POLITIQUES DE SOLVABILITÉ II

POL07

› OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre les enjeux de la mise en place de Solvabilité II et ses conséquences sur la réglementation des mutuelles

› COMPÉTENCES VISÉES

- Avoir connaissance des fondements et des raisons politiques de la mise en œuvre de Solvabilité II
- Être en capacité d'anticiper l'éventuelle création de Solvabilité III

› PRÉREQUIS

- Connaître le secteur mutualiste (toutes personnes interagissant dans ce secteur d'activité)
- Connaître les bases de la Directive Européenne Solvabilité II

› MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation théorique
- Echanges interactifs
- Débats
- Remise du support de présentation
- Paper board
- Vidéo projecteur

› DÉROULÉ DE LA FORMATION

- La mutualité vient de loin
- L'Union Européenne fait dériver la mutualité
- La naissance de l'ACP puis de l'ACPR
- Les conséquences de ce mouvement réformateur néolibéral

- Les pilier I, II, III de Solvabilité II
- Les conséquences sur le capital réglementaire des mutuelles l'ORSA
- Le contrôle interne
- Bientôt Solvabilité III ?
- Propositions pour la mutualité résistante

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

› PUBLIC VISÉ

- Administrateurs
- Délégués
- Membres de commissions de gestion
- Salariés

› SUIVI ET ÉVALUATION

- QCM
- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

› DURÉE DE LA FORMATION

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

› LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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





2 FORMATION POUR LES COLLABORATEURS MUTUALISTES

LA FORMATION, UN ENJEU MAJEUR POUR LE DÉVELOPPEMENT

Le développement est un enjeu majeur pour nos mutuelles de proximité. Ainsi, nous vous proposons un ensemble de modules de formations commerciales et marketing visant à former et accompagner vos collaborateurs dans leur démarche commerciale.

Exemples de nouveaux modules de formation pour dynamiser votre développement individuel grâce à la gestion de la relation adhérent :

- Accueil téléphonique
- Multi détention/prise de rendez-vous par téléphone
- Les clés de l'entretien réussi en agence
- La gestion des radiations

FORMATIONS DÉVELOPPEMENT

DEV01 : Les clés du rendez-vous commercial en agence.....	64
DEV02 : La gestion des radiations.....	65
DEV03 : La réception des appels entrants.....	66
DEV04 : La gestion des appels sortants.....	67
DEV05 : L'animation d'une équipe de téléconseillers.....	68
DEV06 : Le développement, les canaux, les marchés et les indicateurs de rentabilité.....	69

1 - LES CLÉS DU RENDEZ-VOUS COMMERCIAL EN AGENCE

DEV01

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appréhender les fondamentaux de l'entretien en face-à-face

> COMPÉTENCES VISÉES

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

> PRÉREQUIS

Être formé au métier assurantiel

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Exposé du formateur via un diaporama
- Mise en situation à l'aide de cas pratiques
- Jeux de rôles
- Débats / Échanges
- Remise d'un support papier

> 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

> PUBLIC VISÉ

Conseillers mutualistes (groupe de 12 stagiaires maximum)

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

2 jours en fonction de l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais - 21 route de Frangy - 74 960 MEYTHET

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

2 - LA GESTION DES RADIATIONS

DEV02

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Traiter les radiations

> COMPÉTENCES VISÉES

Être capable de procéder à une radiation

> PRÉREQUIS

Être formé au métier assurantiel

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Exposé du formateur via un diaporama
- Mise en situation à l'aide de cas pratiques
- Jeux de rôles
- Débats / Échanges
- Remise d'un support papier

> 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

> PUBLIC VISÉ

Conseillers et téléconseillers mutualistes
(groupe de 12 stagiaires maximum)

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

3 - LA RÉCEPTION DES APPELS ENTRANTS

DEV03

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Exceller dans la relation adhérents

> COMPÉTENCES VISÉES

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

> PRÉREQUIS

Aucun prérequis nécessaire

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Exposé du formateur via un diaporama
- Mise en situation à l'aide de cas pratiques
- 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

> PUBLIC VISÉ

Conseillers mutualistes (groupe de 12 stagiaires maximum)

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

2 jours en fonction de l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

4 - LA GESTION DES APPELS SORTANTS

DEV04

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Maîtriser les techniques de vente lors des appels sortants

> COMPÉTENCES VISÉES

Être capable de conduire un entretien téléphonique

> PRÉREQUIS

Aucun prérequis nécessaire

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Exposé du formateur via un diaporama
- Mise en situation à l'aide de cas pratiques
- 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-

> PUBLIC VISÉ

- Conseillers mutualistes
- Téléconseillers mutualistes
(groupe de 12 stagiaires maximum)

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

2 jours en fonction de l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

5 - L'ANIMATION D'UNE ÉQUIPE DE TÉLÉCONSEILLERS

DEV05

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les spécificités du management opérationnel en centre d'appels

> COMPÉTENCES VISÉES

- Gérer un centre de contact
- Atteindre les objectifs fixés

> PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Exposé du formateur via un diaporama
- Mise en situation à l'aide de cas pratiques
- 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

> PUBLIC VISÉ

Animateurs - Superviseurs
(groupe de 12 stagiaires maximum)

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour en fonction de l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

6 - LE DÉVELOPPEMENT, LES CANAUX, LES MARCHÉS ET LES INDICATEURS DE RENTABILITÉ

DEV06

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Définir une stratégie commerciale avec une structure organisationnelle adéquate

> 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 biens et personnes (hors assurance vie)

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Présentation à l'écran du déroulé de la formation
- Utilisation d'un paper board, tableau
- Illustrations grâce à des exemples
- Échanges d'expériences (débats, questions réponses)
- Remise d'un support aux participants au format électronique

> 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

> PUBLIC VISÉ

- Administrateurs
 - Responsable de branches d'activité au sein du service distribution, développement
 - Directeurs
- (Un nombre de 6 participants maximum)

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Questions orales
- Mise en pratique individuelle et confidentielle pour chaque participant
- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

FORMATIONS MANAGEMENT

MAN01 : La fonction managériale en mutualité	72
MAN02 : Le pilotage de l'équipe.....	73
MAN03 : L'organisation au quotidien de l'équipe.....	74
MAN04 : L'animation de l'équipe et la gestion des relations.....	75
MAN05 : La gestion des ressources humaines et des potentiels.....	76

1 - LA FONCTION MANAGÉRIALE EN MUTUALITÉ

MAN01

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Décliner la stratégie de la structure et la faire partager

> COMPÉTENCES VISÉES

- Vision stratégique et organisationnelle des ensembles mutualistes

> PRÉREQUIS

Être en charge de la stratégie d'une structure mutualiste

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation en groupe avec études de cas concrets, théorie et analyse partagée
- Support PowerPoint

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Identifier les enjeux et les défis auxquels le monde mutualiste doit faire face
- Comprendre les besoins et les attentes des adhérents, ceux de la hiérarchie, ceux des collaborateurs pour mieux identifier la pertinence d'une fonction d'encadrement
- Connaître les approches managériales qui réussissent et celles qui sont vouées à l'échec

- Connaître les trois leviers de la fonction managériales (des qualités humaines - des valeurs - des compétences managériales)
- Éviter les pièges principaux de la fonction de manager
- Savoir concilier et maîtriser ses compétences techniques, ses compétences managériales et ses compétences personnelles
- Comprendre les utilités d'avoir une politique managériale, la définir puis la présenter à son équipe (en lien avec la direction)

> PUBLIC VISÉ

Élus, directeurs, cadres dirigeants

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- QCM
- Questionnaire de fin de formation (wrap up)

> DURÉE DE LA FORMATION

1/2 journée selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

2 - LE PILOTAGE DE L'ÉQUIPE

MAN02

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Connaître les bases d'un management** efficace et adapté à son équipe

> 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**

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation en groupe avec études de cas concrets
- Théorie et jeux de rôle
- Support PowerPoint

> 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

> PUBLIC VISÉ

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

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- QCM
- Questionnaire de fin de formation (wrap up)

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

3 - L'ORGANISATION AU QUOTIDIEN DE L'ÉQUIPE

MAN03

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître les **bases d'un management efficace** et adapté à son équipe

> COMPÉTENCES VISÉES

- 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

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation en groupe avec études de cas concrets
- Théorie et jeux de rôle
- Support PowerPoint

> 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

> PUBLIC VISÉ

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

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- QCM
- Questionnaire de fin de formation (wrap up)

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

4 - L'ANIMATION DE L'ÉQUIPE ET LA GESTION DES RELATIONS

MAN04

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- La **communication interpersonnelle** outil de performance collective

> COMPÉTENCES VISÉES

- **Animer une équipe**
- **Appréhender les besoins et attentes de l'équipe**
- **Savoir communiquer avec l'équipe**
- **Gérer un entretien**
- **Identifier les difficultés**
- **Savoir accompagner individuellement** chaque collaborateur en difficulté

> PRÉREQUIS

Être en position d'encadrant d'une équipe

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation en groupe avec études de cas concrets
- Théorie et jeux de rôle
- Support PowerPoint

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Comprendre les besoins et attentes des collaborateurs à intégrer :
 - Repérer les attitudes «adultes», et celles qui ne le sont pas, pour avoir des réponses et attitudes appropriées
- Connaître les «ingrédients» indispensables pour constituer une véritable équipe

- Identifier les différentes manières de gérer un collaborateur, en fonction de ses degrés de compétences et de motivation, en fonction des activités à réaliser
- Savoir exprimer des félicitations sincères ou des reproches constructifs
- Comprendre la nécessité d'avoir une approche progressive et les moyens de la mettre en œuvre
- Savoir communiquer avec l'équipe en maîtrisant les outils appropriés (briefing / réunions)
- Savoir préparer et conduire un entretien de «recadrage»
- Connaître les conditions pour que l'équipe adhère à un changement

> PUBLIC VISÉ

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

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- QCM
- Questionnaire de fin de formation (wrap up)

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

5 - LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES POTENTIELS

MAN05

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Détecter les compétences
- Accompagner les collaborateurs vers leur développement professionnel

> COMPÉTENCES VISÉES

- Savoir conduire un entretien annuel d'évaluation
- Développer les compétences collaborateurs
- Savoir identifier les problèmes et proposer des solutions

> PRÉREQUIS

- Cadre RH, manager d'équipe

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation en groupe avec études de cas concrets, et théorie
- Support PowerPoint

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- Clarifier les rôles entre les managers et la Direction des Ressources Humaines dans les évolutions des collaborateurs : la répartition, l'évolution professionnelle, le développement des compétences, les félicitations ou sanctions, etc.
- Savoir préparer et conduire un entretien annuel d'évaluation, et savoir formaliser les conclusions écrites
- Accompagner ses collaborateurs dans le développement de leurs compétences : entretien avant une formation, entretien et plan d'actions après une formation avec définition du plan d'actions
- Savoir former ses collaborateurs sur le terrain, avec des méthodes et outils pédagogiques appropriés aux situations et aux personnes

> PUBLIC VISÉ

Directeurs, cadres dirigeants

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- QCM
- Questionnaire de fin de formation (wrap up)

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

AUTRES PROPOSITIONS DE FORMATIONS

AUT01 : Formation des nouveaux collaborateurs mutualistes.....	78
AUT02 : Formation des principes et outils du marketing opérationnel.....	79
AUT03 : Formation des animateurs en prévention	80
AUT04 : Coursus d'habilitation professionnelle - Niveau II.....	81
AUT05 : Devenir un intervenant en éducation populaire	82
AUT06 : Prise de parole en public.....	83
AUT07 : Le recours contre tiers.....	84

1 - FORMATION DES NOUVEAUX COLLABORATEURS MUTUALISTES

AUTO1

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Connaître la création de la Sécurité sociale et son fonctionnement
- Comprendre l'Histoire de la mutualité
- Le marché de la protection sociale
- Découvrir notre organisation

> COMPÉTENCES VISÉES

- Mieux appréhender l'environnement

> PRÉREQUIS

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

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Projecteur écran
- Travaux pratiques
- Réunion collective
- Élaboration du plan de travail de la mutuelle pour mener sa réflexion stratégique

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

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

> PUBLIC VISÉ

- Nouveaux salariés

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

2 - FORMATION DES PRINCIPES ET OUTILS DU MARKETING OPÉRATIONNEL

AUT02

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Appréhender les différentes étapes** du marketing
- **Renforcer les actions marketing** auprès des adhérents

> COMPÉTENCES VISÉES

- **Savoir utiliser les différents outils** de promotion et de communication en multicanal
- **Mettre en perspective chaque outil** dans une logique de création de valeur pour l'adhérent

> PRÉREQUIS

- Connaître les fondamentaux du marketing

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Apports théoriques et pratiques
- Échanges, réflexion de groupe
- Support de formation
- Remise du support papier

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- **Introduction :**
 - Définition marketing
 - Définition communication
- **Les étapes du marketing :**
 - Marketing analytique
 - Marketing stratégique
 - Marketing opérationnel

▪ Réussir le plan de marketing opérationnel :

- De la stratégie à l'opérationnel : les points clés de la démarche marketing
- Rappel des objectifs marketing
- Définir la stratégie de communication
- Plan d'actions

▪ Les différents outils de communication

- Caractéristiques des grands médias
- Communication hors média
- Marketing direct

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

> PUBLIC VISÉ

- Collaborateurs souhaitant avoir une approche globale du marketing opérationnel
- Collaborateurs en charge de projets marketing - communication

> SUIVI ET ÉVALUATION

- QCM
- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour et demi en fonction de l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

3 - FORMATION DES ANIMATEURS EN PRÉVENTION

AUT03

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour animer des ateliers de prévention et de promotion de la santé
- Comprendre et s'appropriier les différentes techniques d'animation d'ateliers prévention
- 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

- **Sensibilité à la prévention** et à la santé publique et facilités de communication et aisance relationnelle

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Présentation et exposé du formateur à partir d'un diaporama
- Remise d'un support papier et/ou numérique aux participants
- Remise d'un 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 ...

> PUBLIC VISÉ

- Salariés ou élus mutualistes ou bénévoles mutualistes
- Prévention

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Mises en situation
- Questionnaire d'évaluation en fin de formation
- Feuille de présence

> DURÉE DE LA FORMATION

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

> LIEU

Le Rabelais - 21 route de Frangy - 74 960 MEYTHET

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

4 - CURSUS D'HABILITATION PROFESSIONNELLE - NIVEAU II

AUT04

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Acquérir les connaissances juridiques, techniques et commerciales** en assurance dommages et en assurance de personnes
- **Être habilité à présenter des opérations d'assurance** conformément à la législation

> COMPÉTENCES VISÉES

- **Savoir présenter des opérations d'assurance conformément à la législation**

> PRÉREQUIS

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

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation théorique
- Échanges - Débats
- Remise du support de formations papiers
- Présentation PowerPoint

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

Unité 1 : Les savoirs généraux

- La présentation du secteur de l'assurance
- Les différentes catégories d'assurances
- L'intermédiation en assurance
- La relation avec le client
- La relation avec le client et le devoir de conseil

Unité 2 : Les assurances de personnes - incapacité - invalidité
décès - dépendance - santé

- La dépendance
- Les assurances de personnes

- Les bases techniques
- L'assurance contre les risques corporels
- Les régimes spécifiques
- L'assurance complémentaire santé
- La réassurance

Unité 3 : Les assurances de personnes - assurances vie et capitalisation

- Les différents régimes
- Les principales catégories de contrats

Unité 4 : Les savoirs généraux

- L'appréciation et la sélection du risque
- Les différents types de contrats, leurs garanties et leurs tarifications
- La vie juridique du contrat (essentiellement IARD)
- Cas pratique IARD

> PUBLIC VISÉ

Conseillers mutualistes - Développeurs

> SUIVI ET ÉVALUATION

- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation
- QCM

> DURÉE DE LA FORMATION

150 heures selon les attentes et prérequis des bénéficiaires

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

5 - DEVENIR UN INTERVENANT EN ÉDUCATION POPULAIRE

AUT05

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Savoir animer une initiative d'éducation populaire**

> 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)

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation théorique
- Échanges interactifs
- Débats
- Remise du support de présentation
- Paper board
- Vidéo projecteur

> 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

> PUBLIC VISÉ

Élus mutualistes

> SUIVI ET ÉVALUATION

- QCM
- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

2 jours

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

6 - PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

AUT06

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Maîtriser les techniques de prises de parole en public**
(3 niveaux de formation avec nécessité d'avoir fait le stage de niveau 1 avant de faire le stage de niveau 2)

> COMPÉTENCES VISÉES

- **Acquérir de l'aisance à l'oral**
- **Être capable d'intervenir devant un public** plus ou moins nombreux
- **Adapter son discours au public**
- **Maîtriser sa gestuelle**
- **Savoir véhiculer le /les message(s) souhaité(s)**

> PRÉREQUIS

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

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Échanges avec les participants
- Cas pratiques (vidéos ...)
- Mises en situation (jeux de rôles ...)
- Remise du support de présentation
- Paper board
- Vidéo projecteur

> DÉROULÉ DE LA FORMATION

- **1^{ère} partie théorique** : Explication de l'organisation du stage
- **2^{ème} partie** : Mises en situation :
 - Mise en situation avec des textes préparés par les stagiaires
 - Mise en situation préparée pendant le stage

Ce stage demandera sur toute sa durée une personne pour prendre les images et les sons avec une caméra sur pied. Cette personne fera les renvois des vidéos sur un écran via un vidéoprojecteur.

> PUBLIC VISÉ

Toutes personnes en contact avec les adhérents et assurés sociaux

> SUIVI ET ÉVALUATION

- QCM
- Feuille de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

La durée de la formation est adaptable selon les prérequis et demandes spécifiques des mutuelles /stagiaires.

1^{er} niveau : 3 demi-journées

2^{ème} niveau : 3 demi-journées

3^{ème} niveau : il s'agit de préparer le stagiaire à des cas réels de prise de parole.

5 à 8 personnes maximum par groupe pour les niveaux 1 et 2. Coaching individuel pour le niveau 3 avec possibilité d'avoir deux stagiaires si nous avons la possibilité d'avoir une deuxième pièce séparée.

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

7 - LE RECOURS CONTRE TIERS

AUT07

> OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Acquérir une connaissance approfondie et pratique des règles applicables aux recours subrogatoires exercés par les organismes mutualistes à l'encontre des tiers responsables

> COMPÉTENCES VISÉES

Pratiquer de manière autonome le recours contre tiers

> PRÉREQUIS

Connaître le fonctionnement de la mutuelle

> MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Projection PowerPoint,
- Support remis aux stagiaires,
- Études de cas concrets,
- Échanges.

> 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 ?

> PUBLIC VISÉ

- Responsable de la gestion et de l'activité recours
- Collaborateur exerçant des missions de surendettement et de recouvrement

> SUIVI ET ÉVALUATION

- QCM oral
- Mises en situation
- Feuilles de présence
- Questionnaire de fin de formation

> DURÉE DE LA FORMATION

1 jour selon l'étude des besoins

> LIEU

Le Rabelais
21 route de Frangy
74 960 MEYTHET

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

EN PLUS DE LA FORMATION, FORMA PASS VOUS PROPOSE :

> UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ AU CHANGEMENT :

- Une réorganisation de la structure
- Une mise en conformité de la gouvernance
- Une nouvelle stratégie de développement
- Un accompagnement personnalisé dans la prise de fonction d'un poste de direction

Ces services sont assurés par des consultants seniors ayant une expérience significative dans la direction d'une mutuelle.

> TOUTES NOS SESSIONS PEUVENT ÊTRE DISPENSÉES :

- Dans nos locaux
- Au sein de la mutuelle

Intra-mutuelle : ajustées au plus près du contexte de votre mutuelle

Inter-mutuelle : pour favoriser échanges et partage d'expérience

Un professionnel de l'ingénierie pédagogique de la formation peut vous conseiller et accompagner dans la mise en place de programme personnalisé.

Vous pouvez également faire appel à notre association pour des sessions ponctuelles venant compléter votre plan de formation déjà mis en place.

Enfin, nous répondons à toutes demandes de formation sur mesure ou d'accompagnement personnalisé.

> POUR VOUS INSCRIRE :

Nous vous invitons à prendre contact avec notre service administratif pour :

- Prendre en charge votre demande
- Organiser et planifier la session
- S'occuper de toute la partie administrative
- Suivre votre dossier

> POUR NOUS CONTACTER :

Tél. : 04 50 08 38 63

Mail : contact@forma-pass.fr

forma-pass

Formation • Promotion de l'Activité Sociale et Solidaire

forma-pass

39 rue du Jourdil 74960 Cran-Gevrier
Tél. : 04 50 08 38 63

www.forma-pass.fr