



La formation des élus

Catalogue Grand Est

2023

La formation mutualiste en région Grand Est

Présentation des formations de la Mutualité Française Grand Est

La formation mutualiste est rendue obligatoire par le code de la Mutualité. Elle est aujourd'hui une nécessité avec la modification de l'environnement et les contraintes réglementaires. La Mutualité Française Grand Est propose des formations adaptées à ces évolutions et innovations qui répondent à l'exercice des missions des dirigeants et militants.

Dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle, **les pratiques évoluent** : l'émargement est dématérialisé et les stagiaires doivent répondre à des questionnaires de positionnement et de fin de formation, afin d'obtenir leur attestation de fin de stage.

Modalités d'inscription

Conditions d'inscriptions

Le bulletin d'inscription doit parvenir à la Mutualité Française Grand Est dûment complété (daté, signé et portant le cachet de votre groupement). Le nombre de place étant limité, les inscriptions sont retenues par ordre d'arrivée.

Convocation aux stages

Une convocation est adressée aux participants environ 15 jours avant la formation. Dans le cas où le nombre de participants inscrits à un stage serait jugé insuffisant, au plus tard une semaine avant la date prévue, la décision peut être prise d'annuler ou de reporter la formation.

Désistement

Aucun frais de désistement n'est dû pour les demandes d'annulation confirmées par courriel ou courrier adressés à la Mutualité Française Grand Est au moins 5 jours avant le stage. A compter du 5^{ème} jour précédent le stage, en cas d'absence excusée ou non, le montant des frais de participation devra être réglé intégralement.

L'inscription est nominative. Un participant peut être remplacé par un autre sous réserve de l'accord préalable de son groupement et de la Mutualité Française Grand Est.

Facturation

Une participation financière par personne et par jour de formation sera demandée aux participants : 50 € la journée de formation et 25 € la demi-journée. Ce prix ne comprend pas les éventuels frais d'hébergement et de déplacement en cas de formation en présentiel. Le règlement se fera à réception de facture.

Votre contact

Christine CHANAUD
Mutualité Française Grand Est
cchanaud@mfge.fr
06.88.88.71.02

Sommaire

SANTÉ & PROTECTION SOCIALE

- ▶ Les bases de la complémentaire santé p.4
- ▶ Les acteurs du monde de l'assurance en France p.5

SERVICES DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT MUTUALISTES

- ▶ Connaissance des services de soins et d'accompagnement mutualistes (SSAM) p.6

LOBBYING

- ▶ Stratégie d'influence et lobbying - Niveau 1 p.7

MUTUALITÉ - ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

- ▶ Le rôle des mutuelles dans l'accès aux soins et la valorisation du modèle mutualiste p.8
- ▶ Numérique et économie sociale p.9

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

- ▶ Intégrer les réseaux sociaux à son parcours militant - Niveau 2 p.10
- ▶ Adopter les clés de la communication positive et activer son leadership p.11
- ▶ Gérer et utiliser ses émotions pour être plus efficace : gagner en bien-être et pour longtemps p.12

EUROPE

- ▶ Visite du Parlement Européen - L'Europe de la santé et les enjeux pour les mutuelles p.13
- ▶ Les systèmes de santé en Europe p.14

GOVERNANCE - GESTION

- ▶ Réseau relationnel local : l'animer, l'entretenir, le mobiliser p.15
- ▶ Savoir lire les comptes de son groupement pour pouvoir jouer pleinement de son rôle d' élu - Niveau 1 p.16
- ▶ Savoir lire les comptes de son groupement pour pouvoir jouer pleinement de son rôle d' élu - Niveau 2 p.17
- ▶ Actualité sur la protection sociale et le système de santé français p.18
- ▶ Fondamentaux sur les placements p.19

JURIDIQUE

- ▶ La protection de la clientèle mutualiste p.20

LES BASES DE LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

OBJECTIFS

Acquérir les connaissances fondamentales sur la complémentaire santé : définition, réglementation, environnement, évolution.

Comprendre le fonctionnement du système de santé français.

Comprendre les mécanismes et les acteurs des remboursements de frais de santé.

PROGRAMME

- ▶ Les acteurs de la complémentaire santé.
- ▶ Les différents types de contrats : l'offre individuelle et collective, obligatoire et facultative ; la CSS.
- ▶ Paniers de soin et obligations : les contrats responsables ; l'ANI ; la fonction publique.
- ▶ Les réformes récentes : la complémentaire santé solidaire, les contrats responsables (dont le 100% santé) ; l'ANI des fonctionnaires ; la résiliation infra annuelle.
- ▶ L'avenir de la complémentaire santé.

INTERVENANTES

Marianne BYE et Isabelle VILESPY, FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Nancy

13 juin

LES ACTEURS DU MONDE DE L'ASSURANCE EN FRANCE

OBJECTIFS

Mieux connaître les différentes activités des organismes assureurs en France et le rôle des intermédiaires d'assurance.

PROGRAMME

- ▶ Le marché de l'assurance française : les diverses branches d'assurances ; l'agrément.
- ▶ Définition et rôle économique du secteur de l'assurance en France : le poids économique du secteur de l'assurance ; le marché de l'assurance de dommages et de responsabilité ; le marché de l'assurance de personnes ; les assurances vie et non-vie.
- ▶ Les acteurs du marché et leurs parts de marché : les sociétés régies par le code des assurances et les bancassureurs ; les organismes paritaires régis par le code de la sécurité sociale ; les mutuelles régies par le livre II du code de la Mutualité ; les chiffres clés et parts de marché ; la concentration du secteur et ses conséquences ; les nouveaux intervenants sur le marché de l'assurance.
- ▶ Les intermédiaires d'assurance et leurs obligations : les courtiers ; les courtiers en ligne ; les courtiers grossistes ; les agents généraux d'assurance ; les mandataires d'assurance ; les mandataires d'intermédiaire d'assurance ; les nouveaux modes de distribution.
- ▶ Les perspectives d'avenir : évolution du business model des organismes assureurs ; innover dans un cadre réglementé ; l'importance des services ; la confiance dans l'assurance : synthèse du livre blanc de la Fabrique de l'assurance.

INTERVENANT

Patrick AUTIN, Consultant Formateur labélisé FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Strasbourg

4 avril

CONNAISSANCE DES SERVICES DE SOINS ET D'ACCOMPAGNEMENT MUTUALISTES

OBJECTIFS

Se doter d'une vision globale de l'offre de services de soins et d'accompagnement mutualistes à travers les secteurs développés.

Mieux cerner les différents modèles économiques et l'environnement des SSAM.

Mieux appréhender la stratégie du mouvement mutualiste pour les SSAM.

PROGRAMME

- ▶ **Un bref historique : « des œuvres aux SSAM »** : la place d'innovation dans le développement des SSAM.
- ▶ **Les SSAM aujourd'hui** : les chiffres clés ; les modèles économiques ; les différents secteurs : leurs enjeux et les caractéristiques de l'offre mutualiste ; la pharmacie ; les centres de santé ; l'hospitalisation ; le médico-social ; la petite enfance ; l'optique et d'audioprothèse.
- ▶ **La stratégie du mouvement pour les SSAM** : livre III : la stratégie fédérale ; dernières évolutions statutaires pour le livre III ; offre de services de la FNMF.
- ▶ **Des analyses** : forces / faiblesses ; menaces / opportunités.

INTERVENANTES

Fabienne VINCENT, responsable partenariat & formation, Direction de l'Offre de Soins, de l'Autonomie et des Parcours, FNMF.

Isabelle VILESPY, formatrice, Direction des Entreprises et Organismes Mutualistes, FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Visioconférence

23 mai

STRATÉGIE D'INFLUENCE ET LOBBYING (NIVEAU 1)

OBJECTIFS

Se repérer parmi les notions liées au lobbying, appréhender l'encadrement juridique de la représentation d'intérêts et les affaires publiques (matière, déclinaison territoriale, cibles potentielles).

Appréhender la Mutualité Française comme acteur global d'influence.

Cheminer vers une culture d'influence commune et mettre en œuvre un mini plan d'action d'influence, à partir de trois cas concrets.

PROGRAMME

- ▶ **Lobbying, à la découverte d'un concept** : influence et notions voisines (définition, approches) ; les affaires publiques (matières traitées, cibles potentielles).
- ▶ **L'encadrement juridique de l'influence.**
- ▶ **La Mutualité, acteur d'influence** : la Mutualité Française, acteur de l'influence (partenaire historique des pouvoirs publics, défendre et promouvoir nos positions, faire face collectivement aux enjeux des mutuelles) ; les acteurs de l'influence à la Mutualité Française (le Pôle IN de la DAP, les UR, les UT et les élus mutualistes).
- ▶ **Mener une action d'influence simplifiée pour la Mutualité Française** : méthodologie ; mise en situation.

INTERVENANT

Direction des affaires publiques, FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Nancy

novembre

LE RÔLE DES MUTUELLES DANS L'ACCÈS AUX SOINS ET LA VALORISATION DU MODÈLE MUTUALISTE

OBJECTIFS

Définir et appréhender les problématiques de l'accès aux soins en lien avec les logiques territoriales, dont zoom sur l'accès aux soins dans la région Grand Est.
Se familiariser avec les moyens d'améliorer l'accès aux soins : la complémentaire santé, les SSAM, la réforme du reste à charge nul en optique, dentaire et audio.

PROGRAMME

- ▶ **La problématique de l'accès aux soins (données nationales et disparités territoriales)** : l'accessibilité géographique (démographie médicale, offre hospitalière, ...) ; l'accessibilité financière (secteurs conventionnels, dépassements d'honoraires, ...) ; dont spécificité de la région Grand Est.
- ▶ **L'intervention des mutuelles** : les différents modes d'intervention des mutuelles ; l'évolution de la prise en charge financière des soins entre Sécurité sociale, complémentaire santé et ménages ; les services de soins et d'accompagnement mutualistes (SSAM).
- ▶ **La réforme du RAC 0 ou « 100 % Santé »** : les origines et grands principes de la réforme ; l'impact économique de la réforme et l'évolution des garanties (nouvelles règles des contrats responsables et lisibilité) ; le suivi de la réforme.
- ▶ **La complémentaire santé solidaire** : les objectifs de la réforme ; les principaux éléments de suivi.
- ▶ **L'avenir de la complémentaire santé** : les 4 scénarios envisagés ; l'analyse et le positionnement de la Mutualité Française.

INTERVENANTS

Jean CIVET, Chargé de mission en économie de la santé, Direction Santé, FNMF.
Anne-Gisèle PRIVAT, Expert référent, Direction Santé, FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Strasbourg

30 novembre

NUMÉRIQUE ET ÉCONOMIE SOCIALE

OBJECTIFS

Comprendre les nouveaux modèles économiques.
Comprendre l'apport du numérique dans ces modèles.
Identifier les évolutions en cours.

PROGRAMME

- ▶ **Les différents modèles économiques** : économie collaborative ; économie circulaire ; écoéconomie.
- ▶ **L'apport du numérique** : les technologies ; les logiciels libres ; les contenus ouverts.
- ▶ **Étude de cas** : plateformes coopératives ; encyclopédie collaborative ; usages de la BlockChain.
- ▶ **Les aspects juridiques et stratégiques** : la réglementation ; les opportunités.

INTERVENANT

Bruno MARAND, Consultant Formateur labélisé FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Visioconférence

14 septembre

INTÉGRER LES RÉSEAUX SOCIAUX À SON PARCOURS MILITANT (NIVEAU 2)

OBJECTIFS

Rappeler les différents réseaux sociaux et leur utilité.
Analyser les enjeux pour le mouvement mutualiste.
Développer une communauté d'élus mutualistes pour porter messages et valeurs plus largement.
Apprendre les bases pour animer et échanger avec un compte Twitter, Facebook et Instagram.

PROGRAMME

- ▶ Pédagogie interactive basée sur des aspects théoriques et des mises en situation pratiques.
- ▶ Pré-requis : disposer d'un compte Facebook ou Twitter ou Instagram et avoir impérativement suivi la formation niveau 1 sur les réseaux sociaux.
- ▶ Indispensable de venir avec ordinateur portable, tablette ou smartphone.

INTERVENANTE

Lorraine MEYER, Coordinatrice communication, MFGE.

LIEU DE LA FORMATION

Nancy

20 juin

ADOPTER LES CLÉS DE LA COMMUNICATION POSITIVE ET ACTIVER SON LEADERSHIP

OBJECTIFS

Pratiquer l'écoute active, utiliser les outils de l'affirmation de soi pour formuler une demande, poser ses limites, faire une critique constructive sans remettre en cause son interlocuteur, activer et développer son leadership pour désamorcer les situations de tensions.

PROGRAMME

- ▶ **L'écoute active** : pratiquer l'écoute active et savoir reformuler ; exercices d'écoute active en trinômes.
- ▶ **Les bases de l'affirmation de soi** : prendre conscience de son propre profil ; identifier les comportements refuge (fuite, agressivité, manipulation) ; comprendre ce qu'est l'affirmation de soi ; maîtriser les 5 clés de la communication assertive ; autodiagnostic et exercices.
- ▶ **Utiliser les outils de l'affirmation de soi dans son quotidien d'élu mutualiste** : savoir recevoir et exprimer un compliment (1^{er} échelon de l'affirmation de soi) ; formuler une demande ; exercices et mises en situation ; poser ses limites en utilisant les 3 techniques pour dire « non » ; faire une critique constructive ; exercices à partir de situations vécues.
- ▶ **Activer son leadership** : comprendre ce qu'est le leadership ; savoir gérer le comportement sensible d'un interlocuteur lorsque « je » m'exprime devant un groupe ; exercice en binômes pour identifier les comportements sensibles rencontrés lors de situations vécues et des solutions pour y faire face.
- ▶ **Développer son leadership en situation de tensions** : identifier et adopter les bons comportements en situations de tensions pour prévenir les conflits ; travail en binômes pour réfléchir aux comportements constructifs en situations de tensions.

INTERVENANTE

Marie-Eve SEROT, Consultant Formateur labellisé FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Reims

13 avril

GÉRER ET UTILISER SES ÉMOTIONS POUR ÊTRE PLUS EFFICACE : GAGNER EN BIEN-ÊTRE ET POUR LONGTEMPS

OBJECTIFS

Comment l'intelligence émotionnelle peut améliorer la relation, accueillir et utiliser nos émotions à défaut de les gérer ?

Pourquoi est-ce important de prendre en compte cette dimension ?

Elle peut mettre un filtre, brouiller les messages si on n'en a pas conscience.

Identifier et la nommer permet de réduire les filtres dans le déroulé d'un échange.

PROGRAMME

► **Comprendre la place de nos émotions (de l'intelligence émotionnelle à l'intelligence relationnelle)** : un domaine complexe (les deux notions de l'intelligence, émotionnelle -> intelligence et émotion) ; historique les dates clés (de Darwin à Daniel Goleman) ; la définition de l'intelligence émotionnelle vs Peter Salovey / John Mayer et vs Daniel Goleman ; l'intelligence émotionnelle -> la conscience de soi / la maîtrise de soi / la motivation / l'empathie / les aptitudes sociales ; pourquoi développer l'intelligence émotionnelle ? ; comment développer l'intelligence émotionnelle ? (la prise de conscience et de responsabilité).

► **Comprendre et différencier : émotions, sensations, sentiments** : les émotions ; les 6 émotions primaires ; les sensations et les sentiments ; le circuit de l'émotion -> comment ça marche ? le chemin de l'émotion.

► **Accompagner les émotions** : à quoi servent nos émotions ? ; devenir intelligent émotionnellement ; ne pas tuer le message ; méthode du décollage de timbres.

INTERVENANTE

Laurence RAÏOLA, Consultant Formateur,
Direction du Service aux Mutuelles de la FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Nancy

septembre

VISITE DU PARLEMENT EUROPÉEN L'EUROPE DE LA SANTÉ ET LES ENJEUX POUR LES MUTUELLES

OBJECTIFS

Fonctionnement des institutions européennes + focus sur le parlement européen et la commission européenne.

Comprendre comment la FNMF influence les prises de décisions à Bruxelles.

PROGRAMME

► **Matin** : visite du parlement européen.

► **Après-midi** : formation « L'Europe de la santé et les enjeux pour les mutuelles » :

- **Le panorama des acteurs clés à Bruxelles**

Le processus décisionnel et les compétences.

La voix de la Mutualité Française à Bruxelles : les associations européennes.

- **Impact des législations européennes et influence**

L'Europe de la santé : les dossiers clés et les enjeux pour les mutuelles.

Comment influencer le processus décisionnel.

INTERVENANTES

Silvia ROMANO, Chargée d'affaires publiques européennes,
direction des affaires publiques - Pôle influence Europe et relations internationales, FNMF.

Fanny DE BAERE, Chargée d'affaires publiques européennes -
Direction des affaires publiques - Pôle influence Europe et relations internationales, FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Strasbourg

octobre

LES SYSTÈMES DE SANTÉ EN EUROPE

OBJECTIFS

Connaitre les différents systèmes de santé européens : approche historique et comparative.
Comprendre le rôle de l'Union Européenne dans le domaine de la santé publique.

PROGRAMME

- ▶ **Les trois grands modèles de systèmes de santé en Europe** : les modèles bismarckien, beveridgen et les modèles mixtes.
- ▶ **Des systèmes en perpétuelle adaptation** : les premières leçons tirées de la pandémie de Covid 19 et les défis auxquels les systèmes de santé sont confrontés.
- ▶ **Quel rôle pour l'Union Européenne** : les politiques et actions de l'Union Européenne dans le domaine de la santé publique : vers une Europe de la santé ?.

INTERVENANTES

Silvia ROMANO, Chargée d'affaires publiques européennes, direction des affaires publiques - Pôle influence Europe et relations internationales, FNMF.

Fanny DE BAERE, Chargée d'affaires publiques européennes - Direction des affaires publiques - Pôle influence Europe et relations internationales, FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Nancy

mai

RÉSEAU RELATIONNEL LOCAL : L'ANIMER, L'ENTREtenir, LE MOBILISER

OBJECTIFS

Identifier l'intérêt pour un.e élu.e du réseau relationnel.
Les acteurs du réseau : les contacter, comprendre la zone d'influence et rester en contact.
Mobiliser et entretenir la relation avec les acteurs majeurs.

PROGRAMME

- ▶ **Le réseau relationnel** : pourquoi un réseau relation pour un.e élu.e ; comment évaluer et faire évoluer son réseau.
- ▶ **Définir les acteurs à intégrer dans son réseau relationnel** : identifier les acteurs et les décideurs ; comment organiser le contact ; définir un argumentaire.
- ▶ **Entretenir et entretenir la relation dans le temps** : définir les liens à tisser dans le temps et les zones de convergences ; organiser les rencontres dans le temps.

INTERVENANTE

Sandrine ANTOINE, Consultant Formateur labélisé FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Nancy

8 mars

SAVOIR LIRE LES COMPTES DE SON GROUPEMENT POUR POUVOIR JOUER PLEINEMENT DE SON RÔLE D'ÉLU (NIVEAU 1)

OBJECTIFS

Permettre aux participants d'acquérir les connaissances comptables de base afin de comprendre les états financiers de leur groupement.

PROGRAMME

- ▶ **Les spécificités mutualistes** : les particularités des différents acteurs de la complémentaire santé ; les différences majeures avec une comptabilité d'entreprise ; les exigences de marges de Solvabilité ; historique et finalité.
- ▶ **Mécanisme comptable** : comprendre la comptabilité à « double parties » ; les différents états financiers présentés lors d'un Conseil d'Administration ou d'une Assemblée Générale.
- ▶ **Définitions** : charges et produits techniques et non techniques ; les provisions (lecture et compréhension) ; les immobilisations et leurs amortissements.
- ▶ **Application** : lecture et présentation d'un compte de résultat.

INTERVENANT

Vincent BOUDVILLAIN, Consultant formateur indépendant labélisé FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Nancy

2 février

SAVOIR LIRE LES COMPTES DE SON GROUPEMENT POUR POUVOIR JOUER PLEINEMENT DE SON RÔLE D'ÉLU (NIVEAU 2)

OBJECTIFS

Permettre aux participants de comprendre les mécanismes comptables et légaux prévus pour les mutuelles de livre II ainsi que leurs encadrements.

PROGRAMME

- ▶ **La comptabilité** : définition et utilité ; l'encadrement : - normes et principes ; - organes de contrôle ; - spécificités du Plan Comptable Livre II.
- ▶ **Présentation d'un bilan Livre II** : contenu d'un bilan ; lecture des principaux postes de l'actif ; lecture des principaux postes du passif.
- ▶ **Applications** : questionnaire à choix multiples : - réalisation ; - réponses avec échanges entre participants ; lecture et approche d'une analyse de situation financière : - étude en groupe de travail ; - échanges des résultats des groupes.

INTERVENANT

Vincent BOUDVILLAIN, Consultant formateur indépendant labélisé FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Nancy

3 février

ACTUALITÉ SUR LA PROTECTION SOCIALE ET LE SYSTÈME DE SANTÉ FRANÇAIS

OBJECTIFS

Comprendre l'organisation de la protection sociale en France et le rôle de ses différents acteurs.
 Connaître les principes de financement et les comptes de l'Assurance maladie.
 Identifier les acteurs du système de santé : régimes de base, régimes complémentaires, professionnels de santé.
 Être informés des éléments d'actualité indispensables dans le périmètre de l'assurance santé.

PROGRAMME

- ▶ Introduction, définitions.
- ▶ La protection sociale : un peu d'histoire.
- ▶ Logiques de fonctionnement.
- ▶ Les risques sociaux pris en charge par la société.
- ▶ Organisation du système de santé en France, de l'Assurance maladie et du régime général.
- ▶ Le financement et les comptes de l'Assurance maladie.
- ▶ La consommation de soins.
- ▶ L'offre de soins.
- ▶ Les principales réformes structurelles : loi de 2004, loi HPST, Ma santé 2022.
- ▶ Les mesures essentielles de la LFSS 2021.
- ▶ Dossiers d'actualité : Optam, convention médicale, 100 % santé, complémentaire santé solidaire, Ségur de la santé, DMP.

INTERVENANT

Vincent PETITPAS, Consultant Formateur labélisé FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Reims

14 mars

FONDAMENTAUX SUR LES PLACEMENTS

OBJECTIFS

Permettre aux participants d'acquérir un certain nombre de connaissances de base sur les marchés financiers, les différents acteurs de ces marchés et les produits divers qui s'y échangent.

PROGRAMME

- ▶ **Les Marchés** : le rôle des marchés financiers ; les différents types de marché et leur organisation : le marché actions, le marché obligataire, le marché monétaire, marché primaire, marché secondaire ; les acteurs des marchés financiers : l'Etat, les institutions financières, les sociétés, les particuliers ; la régulation des marchés : rôle de l'Autorité des Marchés Financiers.
- ▶ **Les Produits Financiers** : les actions : les différents types d'actions, les prérogatives de l'actionnaire, les risques inhérents au marché des actions ; les obligations : les différents types d'obligations, les paramètres clés d'une obligation, les facteurs susceptibles d'influencer son cours ; les Organismes de Placement Collectif (OPC) : principe de la gestion collective, les avantages d'un placement en OPC, différence SICAV/ FCP, contraintes réglementaires, les principales classifications d'OPC répertoriées sur le marché, les critères de choix d'un OPC ; les investissements socialement responsables : définitions et objectifs, les différentes formes de l'ISR, les performances de l'ISR ; les titres de créances négociables : émetteurs, rôle et fonctionnement ; les produits dérivés : principes et fonctionnement.
- ▶ **Les risques liés aux placements financiers** : le risque du marché actions ; le risque de volatilité ; le risque de crédit ; le risque de taux ; le risque de change ; le risque opérationnel ; le risque de liquidité.
- ▶ **Les placements financiers des organismes assureurs** : les principaux placements effectués par les assureurs français ; Solvabilité 2 : impact sur les placements et mesure des risques financiers.

INTERVENANT

Patrick AUTIN, Consultant Formateur labélisé FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Visioconférence

20 avril

LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE MUTUALISTE

OBJECTIFS

Disposer d'une synthèse des principales réformes impactant le secteur de l'assurance et les mutuelles.
Comprendre les nouvelles règles, leur contexte et leurs conséquences pratiques.
Identifier les sujets sensibles pour la gestion des risques et de la conformité.

PROGRAMME

- ▶ Spécificité du contrat mutualiste par rapport au contrat d'assurance, étude de la typologie des opérations d'assurance (vie, non vie, individuelles et collectives), cartographie des documents contractuels.
- ▶ Panorama des obligations de la mutuelle avant l'adhésion et dans le cadre de la commercialisation (gouvernance produit, obligation d'information et de conseil, cas des ventes à distance).
- ▶ Reprise des travaux sur les obligations contractuelles de la mutuelle en cas de modifications (preuve de la notification et du devoir d'information et de conseil) et à la fin de contrat (résiliation à tout moment).
- ▶ Gestion des litiges avec le souscripteur mutualiste (cartographie des principaux litiges, prescription applicable) et médiation.

INTERVENANTE

Maître Anne GUILLOU, Consultant Formateur labélisé FNMF.

LIEU DE LA FORMATION

Reims



RENSEIGNEMENTS

Mutualité Française Grand Est
15, rue Sainte Catherine
54000 NANCY

Contact : Christine CHANAUD
cchanaud@mfge.fr
06.88.88.71.02

Retrouvez l'ensemble des informations relatives aux formations dispensées dans les unions régionales sur Mutweb > www.mutweb.fr
Rubrique Mouvement / Formation des élus / Se former en région



SERVICE FORMATION - ORGANISME DE FORMATION
ENREGISTRÉ SOUS LE N° 11 75 00 277 75
AGRÉÉ AU TITRE DU CONGÉ DE FORMATION MUTUALISTE

