

Introduction

Nom officiel de l'organisme:	Insurance Services & Training - département d'Assuralia, Union professionnelle des entreprises d'assurances
Siège social:	Assuralia Square de Meeûs 29 1000 Bruxelles - Belgique
Adresse de contact:	Square de Meeûs 29 1000 Bruxelles - Belgique
Téléphone:	02/547 57 00
Fax:	02/547 59 70
Adresse email:	info@insert.be - willy.deweerd@insert.be
Site WEB:	www.insert.be
Année du début des activités auditées:	1965
Forme juridique actuelle:	Assuralia = union professionnelle - 1947
Nom du directeur, fonction:	M. Jean Rogge - Directeur Information et Formation
Personne de contact, fonction:	M. Willy De Weerd - Training Manager
Date de l'audit:	05-03-2010
Responsable audit:	Willy De Weerd
Membre de:	VBO/FEB - CEA
Reconnu par:	
Numéro d'entreprise:	TVA BE 0407.878.367
Siège(s) d'activité:	1000 Bruxelles - Belgique

Auditeur

Koen Jansegers

Scope de l'audit

L'audit porte sur les services suivants:

- Training: assurances

Reconnaissance Qfor

Sur base des contrôles effectués par l'auditeur, la Commission de Certification a décidé que l'organisme audité et ses activités répondent à la norme Qfor ClientScan.

Période de validité : du 09-03-2010 au 09-03-2013

La période de validité est la durée de validité maximale. Vous pouvez consulter la liste actuelle de toutes les reconnaissances Qfor sur www.qfor.org

Présentation de l'organisme

Origine, historique et structure

Assuralia, l'union professionnelle des entreprises d'assurance compte cinq branches principales. Les branches sont réparties sous les cinq départements de l'organisme. Insert est un de ces départements. Il s'agit du nom commercial d'Insurance, Services & Training. L'organisme Insert est autonome et financièrement indépendant.

L'union professionnelle a été créée en 1947, à l'origine sous le nom d'UPEA. Les activités de formation ont démarrées en 1965. Le Centre de formation de l'Assurance (CFA) a été créé à l'époque en tant que département de l'ancien UPEA. En 2001, le centre de formation est repositionné et change de nom pour devenir Insert.

En ce moment, Jean Rogge est le directeur du département Insert. Deux managers sont responsables du fonctionnement opérationnel quotidien. Willy De Weerdt est training manager et Marjorie Demannez est development manager. Tous les deux rapportent au directeur. Un training coordinator et un training administrator assistent le management. En outre, l'organisme peut faire appel à un réseau de 120 formateurs free-lance pour les formations. Ils donnent les formations et sont tous issus du secteur des assurances.

Activités et spécificités

Insert offre des formations aux techniques des assurances, dans lesquelles la théorie et la pratique forment un tout. Les formations sont données sous la forme de formations interentreprises, formations intra-entreprises, séminaires et journées d'étude. Les formations aux techniques des assurances sont proposées à trois niveaux : base, approfondi et spécialisé.

Dans le secteur des assurances, au sein duquel l'évolution est aujourd'hui devenue la règle, le besoin en formations aux techniques des assurances actualisées et de qualité est grand. Insert veut jouer un rôle de premier plan dans l'organisation de ce genre de formations. Pour cela, l'organisme remplit le rôle de fournisseur d'informations aux méthodes modernes et développe des outils didactiques adéquats.

L'organisme attache beaucoup d'importance au pragmatisme et à l'interactivité des formations. Le public se compose d'entreprises d'assurances ou d'intermédiaires en assurances et de tous leurs collaborateurs, les avocats, les médecins-conseils, les professeurs, les universitaires ou les étudiants, les insurance managers du secteur, bref, tous ceux qui désirent suivre une formation ou un cours de recyclage dans le domaine des assurances font partie du groupe-cible.

Développements futurs

Dans le futur, Insert veut se consacrer davantage à l'augmentation de leur niveau de service par:

- * l'organisation d'actions de formation courtes et actualisées en matière de technique d'assurances ;
- * l'implémentation d'un nouveau site internet avec une information en temps réel pour tous les acteurs qui sont concernés par les formations (formateurs - participants - commanditaires) ;
- * le développement de web classes : le blended learning a démarré fin janvier 2010 ;
- * le support de l'examen unique pour le secteur des assurances qui sera en vigueur par loi à partir du 1er septembre 2010 ;
- * l'organisation de formations courtes en préparation à cet examen, après l'entrée en vigueur de cette législation.

Vision (*)

"Insert veut, en tant que département autonome d'Assuralia, développer des services de haute qualité pour offrir une valeur ajoutée aux entreprises d'assurances en matière de formation et d'apprentissage. Nous souhaitons en particulier dépister et répondre aux besoins de formation pour donner aux personnes le bagage nécessaire dans leur situation de travail. Nous effectuons ceci par le biais de formes d'apprentissage qui sont actuelles dans notre société d'aujourd'hui. C'est-à-dire non seulement un enseignement classique, mais aussi des événements, des ateliers et des web classes."

(*) *Reproduction du texte écrit par l'organisme.*

Visite à l'organisme

Au cours de la visite, les informations telles que reprises dans ce rapport d'audit ont été validées par l'auditeur au moyen d'un contrôle par échantillonnage.

Activités auditées

Types de services

Formations interentreprises:	plus de 50 jours / an
Formations intra-entreprise:	plus de 50 jours / an
Examens / Tests:	entre 10 et 50 jours / an

Domaines

Economie & Administration:	plus de 50 jours / an
----------------------------	-----------------------

Thèmes

Prestations de la dernière année par thème et type de service, exprimées en nombre de jours.

Thèmes	Formations interentreprises	Formations intra-entreprise	Examens / Tests
Assurances	366	104	
Total: (470)	366	104	0

Clientèle

Profil des personnes

exprimé en: nombre de clients

Middle management:	35 %
Employés:	65 %

Secteur d'activités

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Finances:	100 %
-----------	-------

Taille des entreprises / entités

exprimé en: nombre de clients

moins de 250 collaborateurs:	30 %
250 collaborateurs ou plus:	70 %

Type de clients

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

clients finaux directs:	100 %
-------------------------	-------

Nombre de clients différents

2009:	de 1001 à 5000
2008:	de 1001 à 5000
2007:	de 1001 à 5000

Langue

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Français:	46 %
Néerlandais:	53 %
Anglais:	1 %

Références récentes mentionnées par l'organisme:

Dexia Insurance Belgium - Avéro - Federale Verzekering - Le Foyer Assurances - FCGA - AXA Belgium - Ethias - Allianz - Deltalloyd Life - Vivium

Qfor ClientScan

Training

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires pour la période du 01-09-2009 au 31-12-2009 inclus.

Pendant la visite d'audit l'exhaustivité de la liste des clients sur base de laquelle l'enquête sur la satisfaction des clients a été effectuée, a été contrôlée par l'auditeur.











Nombre de clients sélectionnés et interrogés par l'auditeur: 12.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 18-01-2010 au 20-01-2010 inclus.

Des contacts avec les clients, il ressort que ceux-ci sont satisfaits à très satisfaits de l'organisme et des services prestés par celui-ci.

L'organisme et ses activités de formation répondent à la norme Qfor ClientScan.

Résultats

Scores	n/a	1	2	3	4	5	Moyennes	
Impression globale	-	-	-	-	8	4	4,33/5	
Phase préparatoire	-	-	-	-	8	4	4,33/5	
Exécution	-	-	-	1	5	6	4,42/5	
Gestion de projet	-	-	-	-	11	1	4,08/5	
Rapport & outils	1	-	-	2	6	3	4,09/5	
Consultants	-	-	-	-	7	5	4,42/5	
Suivi	2	-	-	1	9	-	3,90/5	
Contact avec l'organisme	-	-	-	-	8	4	4,33/5	
Administration & Logistique	1	-	-	5	5	1	3,64/5	
Rapport qualité-prix	-	-	-	-	12	-	4,00/5	

Légende scores: n/a : non applicable - 1 : très insatisfait - 2 : insatisfait - 3 : neutre - 4 : satisfait - 5 : très satisfait

Pourcentage de satisfaction impression globale : 100%

Pourcentage de clients interrogés dont l'impression globale sur l'organisme est 'satisfait' ou 'très satisfait'.

Pourcentage de satisfaction aspects : 91%

Somme du nombre des scores 'satisfait' et 'très satisfait' par rapport au nombre total des scores, chaque fois pour les 9 aspects partiels.

Valeur moyenne des aspects évalués : 4,14/5

Valeur moyenne de tous les scores attribués par les clients aux 9 aspects partiels lors de l'enquête des références.

Indice d'homogénéité impression globale : 100%

Indique le degré d'homogénéité ou de dispersion des réponses relatives à l'impression globale, sur une échelle de -100 à 100.

Indice d'homogénéité satisfaction aspects : 83%

Indique le degré d'homogénéité ou de dispersion des réponses relatives à la satisfaction pour les 9 aspects partiels, sur une échelle de -100 à 100.

Niveau moyen pondéré de satisfaction : 4,23/5

Valeur moyenne de 'valeur moyenne de l'impression globale' et 'valeur moyenne de tous les scores concernant les 9 aspects partiels'.

Synthèse:

Les clients apprécient la facilité de la procédure d'inscription utilisée par Insert. Les clients s'inscrivent de manière électronique par le biais du site internet et reçoivent à temps une confirmation claire avec un itinéraire. Quelques clients déclarent que le site internet de l'organisme est clair et qu'il contient de bonnes informations sur le contenu et des informations pratiques sur les inscriptions ouvertes. Les clients des formations intra-entreprises sont également satisfaits à très satisfaits de la phase préparatoire. Lorsque le client veut une formation standard, tout est convenu au préalable par téléphone et par e-mail. Si une formation sur mesure est souhaitée, une personne d'Insert passe chez le client pour définir les objectifs et le contenu. L'organisme donne une impression professionnelle.

Les formations sont décrites comme pragmatiques, interactives, intéressantes et instructives. Le formateur travaille avec beaucoup d'exercices et d'exemples pratiques. Un participant d'une formation de base a trouvé la formation trop spécialisée.

L'organisation pratique des formations se déroule bien à très bien. Les groupes sont en général bien composés,

les accords et le timing sont respectés et le rythme est bien adapté aux participants.

En ce qui concerne le matériel didactique, la majorité est satisfaite à très satisfaite. Les syllabi sont clairs et complets. Quelques-uns utilisent les syllabi comme ouvrage de référence. Deux participants regrettent qu'ils n'aient pas reçu un cours détaillé.

Tous les clients sont positifs à très positifs concernant les formateurs d'Insert. Ces derniers sont qualifiés d'experts, compétents et chevronnés. Les clients apprécient le fait qu'ils s'adaptent bien aux participants, qu'ils travaillent sur base d'expérience et qu'ils apportent suffisamment de structure dans les cours.

A la fin de la formation, les participants remplissent un document d'évaluation anonyme. Ils trouvent cela bien. Un commanditaire d'une formation intra-entreprise aurait souhaité recevoir une analyse des résultats des évaluations.

Les clients trouvent que les collaborateurs d'Insert sont faciles à joindre, tant par e-mail que par téléphone. Les contacts se déroulent bien et, même pendant la formation, les participants peuvent toujours s'adresser à quelqu'un pour leurs questions ou leurs remarques.

Selon les participants, le lieu de formation à Bruxelles est facilement accessible par les transports en commun. L'administration et la facturation se déroulent en général bien à très bien. Deux participants ont trouvé que le local était trop petit. Deux autres ont mentionnés qu'Insert a fait des fautes concernant l'envoi de la facture. Un client a reçu sa facture pour la formation.

Quelques clients ne connaissent pas le prix de la formation, mais ils jugent que la formation vaut bien l'investissement en temps. Les participants qui connaissent le prix sont satisfaits à très satisfaits du rapport qualité-prix.

Tous les clients s'expriment de manière positive à très positive sur Insert. Ils apprécient le fait qu'ils travaillent avec des experts de la pratique. D'autres points forts qui ont été mentionnés sont : le contenu du cours pragmatique et applicable, la flexibilité de l'organisme et la disponibilité.

Ressources humaines

Tableau synoptique des collaborateurs

	Collaborateurs permanents		Collaborateurs réguliers et occasionnels		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	0	0,00	120	3,20	3,20
Non-Consultants	5	3,80	0	0,00	3,80

Légende: #: nombre de personnes physiques différentes; fte: nombre d'équivalent temps plein

Stabilité de l'équipe des consultants permanents

Ancienneté moyenne des consultants (en années):	10,00
Nombre de consultants ayant quitté ces 12 derniers mois:	0
Nombre de consultants engagés ces 12 derniers mois:	2

Aperçu de la formation et de l'expérience professionnelle des consultants

La plupart des formateurs sont actifs comme cadres ou cadres supérieurs dans des entreprises d'assurances. La majorité a suivi une formation supérieure (master ou bachelor). Un grand nombre d'entre eux sont juristes. Ce sont des experts qui ont fait preuve d'expertise dans la pratique au sein de leur domaine spécifique.

Suivi qualitatif interne

Les participants aux formations remplissent au préalable une analyse des besoins en ligne. Celle-ci donne au formateur une image claire des besoins des participants. Insert les encourage également à exprimer leurs remarques pendant la formation. Après la formation, les formulaires d'évaluation sont traités et une synthèse des résultats est remise au formateur.

Les free-lance sont des experts et sont au top de leur domaine professionnel en ce qui concerne leur niveau de connaissances. Leur formation s'effectue dans leur entreprise et on-the-job. Ils ont la possibilité de suivre gratuitement des séminaires d'Insert. S'ils le demandent ou si Insert le trouve nécessaire, l'organisme propose toujours son aide pour des questions pédagogiques. De plus, ils peuvent faire usage du service de documentation d'Insert et de Assurmember, un système de gestion des documents web-based et la banque de données de l'union professionnelle.

L'organisme trouve les formateurs dans le marché ou par le biais de networking. Ils subissent d'abord un screening approfondi avant de se voir attribuer une mission de formation.