

Meilleure qualité du conseil en assurances grâce à « Cicero »

Le secteur suisse de l'assurance est passé à l'offensive avec le label « Cicero » – Certified Insurance Competence – qui vise à renforcer la compétence professionnelle des conseillers à la clientèle grâce à une formation de base solide et un perfectionnement continu. Les assureurs-maladie et leurs collaborateurs du service extérieur peuvent eux-aussi profiter de la certification « Cicero ».

«Cicero» a été lancé début 2015 après deux années de préparatifs. Il compte aujourd'hui 5000 membres et plus d'un millier d'offres de formation. Nicole Pfister dirige la section «Cicero» à l'Association pour la formation professionnelle en assurance (AFA).

Qu'est-ce que « Cicero » et quel est l'objectif visé ?

Depuis 2006, la FINMA tient un registre public des intermédiaires en assurance. Les intermédiaires figurant sur ce registre ne font toutefois pas l'objet d'une surveillance continue ou d'une obligation de formation continue. Les informations obtenues lors d'une recherche dans ce registre peuvent donc être obsolètes. En instaurant grâce à «Cicero» une norme de qualité contraignante en matière de formation, le secteur suisse de l'assurance entend garantir la qualité élevée des conseils à la clientèle. Les compagnies d'assurances investissent depuis toujours beaucoup de temps et de ressources dans la formation de leurs conseillers à la clientèle. Pour que cet engagement soit reconnu à sa juste valeur, il faut un système uniforme et un label reconnu. «Cicero» est en place depuis le 1^{er} janvier 2015. Il est ouvert à tous les intermédiaires en assurance liés et non liés. Les personnes intéressées et les utilisateurs du système peuvent ac-

Cours spéciaux de santésuisse bénéficiant de l'accréditation « Cicero »

santésuisse s'adapte dans ses compétences de base aux besoins de la branche avec une offre certifiée. Grâce à ses formations, santésuisse aide les assureurs-maladie à disposer de collaborateurs de la vente et du conseil hautement qualifiés.

- Protection des données dans l'assurance-maladie
- Indemnités journalières en cas de maladie

Des crédits « Cicero » sont accordés aux membres enregistrés dans « Cicero ».

Coûts / dates des cours / inscription

http://www.santesuisse.ch/fr/index_des_cours

Brochures de cours pour d'autres formations

<http://www.santesuisse.ch/fr/brochures>

Contact: bildung@santesuisse.ch – tél. 032 625 42 54



Nicole Pfister de l'AFA vante les mérites de Cicero : « Cicero est un label attestant de la qualité du conseil en assurances ».

céder sous www.cicero.ch à toutes les informations et aux services, en allemand, français et italien.

Pourquoi « Cicero » a-t-il été lancé maintenant ?

Dans le contexte actuel du marché, les exigences en matière de protection des consommateurs augmentent. Au niveau européen et national, des réglementations légales supplémentaires sont exigées pour les intermédiaires en assurance. «Cicero» est une solution proactive et la réponse de la branche de l'assurance aux exigences des milieux politiques et économiques. Ce label atteste de l'engagement personnel de chaque conseiller pour être efficace professionnellement. Il faut avoir une formation initiale précise pour pouvoir être membre de «Cicero» et se perfectionner régulièrement pour demeurer dans le système. «Cicero» est donc un label de qualité et garantit des conseils en assurance compétents.

Quelles sont les offres et qui est visé ?

Les intermédiaires en assurance doivent avoir une qualification initiale pour pouvoir bénéficier du certificat «Cicero». Il peut s'agir de la formation d'intermédiaire d'assurance AFA ou d'une formation équivalente reconnue. L'inscription au registre de la FINMA avec un numéro FINMA est également acceptée. Nous nous adressons à toute la branche de l'assurance. Les conseillers doivent comprendre les interactions et avoir de solides connaissances de base dans tous les domaines de l'assurance. L'obligation de perfectionnement commence avec l'inscription. Il faut atteindre 60 crédits tous les 2 ans. Un crédit correspond à 45 minutes de cours. Les intermédiaires en assurance enregistrés reçoivent une carte de membre et peuvent ainsi s'identifier. Les membres figurent dans le registre public. Quiconque ne peut pas jus-





Le Groupe Mutuel était déjà impliqué dans le développement de Cicero et justifie son engagement comme suit :

« Notre engagement formel de participer, en tant que pionniers, à l'initiative en matière d'assurance qualité Cicero témoigne de notre volonté de privilégier la qualité en toutes circonstances. Le label Cicero souligne les compétences de notre réseau de distribution et la qualité de notre offre de formation continue. Nous nous positionnons ainsi clairement en faveur de la qualité dans notre branche. »

notamment avec l'assurance obligatoire des soins ? La certification est-elle intéressante également pour les collaborateurs des assureurs-maladie ?

L'intérêt de « Cicero » est évident. L'initiative concerne toute la branche de l'assurance. Un assureur-maladie a d'ailleurs participé au développement du registre de la branche (voir encadré ci-contre). Il a déjà fait accréditer certaines de ses offres de formation et fait enregistrer ses conseillers en tant que membres « Cicero ». Ces personnes présentent la qualification initiale requise et se sont engagées à se perfectionner régulièrement.

tifier des cours de perfectionnement requis perd son statut de membre. Pour permettre aux membres de se perfectionner conformément à leurs besoins, l'adéquation des prestations de formation et de leurs offres par rapport à la norme définie est contrôlée. Si toutes les exigences sont satisfaites (p. ex. cours d'une journée entière), l'offre de formation est accréditée sous forme d'un label de qualité. Comme p. ex. les offres de formation de santésuisse sur la protection des données et les indemnités journalières en cas de maladie pour les conseillers et spécialistes en prestations.

Les entreprises de démarchage peu sérieuses nuisent à l'image des assureurs-maladie. Est-ce que « Cicero » peut y remédier ?

J'en suis convaincue. Mais pour que cela marche, il faut que « Cicero » soit connu, en particulier des courtiers. Nous avons démarré avec succès en 2015. En février, plus de 1000 membres étaient déjà enregistrés. Nous comptons actuellement 5000 membres et plus d'un millier d'offres de formation, dont des cours de santésuisse. 2016 doit permettre d'enraciner le concept et de faire mieux connaître « Cicero ».

« Cicero » est une initiative de l'Association pour la formation professionnelle en assurance (AFA). Y a-t-il des liens thématiques avec l'assurance-maladie et

INTERVIEW : PAUL RHYN

« Cicero a connu un lancement couronné de succès et enregistré déjà plus de 5000 membres et plus de mille offres de formation après une année seulement. »



Photos : Walter Imhof