

Chers membres,
Chers collègues,

Lors de vos visites auprès des personnes concernées (assurés ou tiers) avec parfois une grande diversité culturelle, vous êtes, en tant qu'inspecteurs ou experts mandatés par les entreprises d'assurances, parfois confrontés à la violence verbale de certaines personnes et également, heureusement dans des cas plus rares, à de la violence physique.

Dans de telles situations, il est important de pouvoir les percevoir, les analyser et les gérer en adoptant les attitudes et comportements les plus adéquats possibles. Ceux-ci ne s'improvisent pas et demandent à la fois une sensibilisation mais également une réaction adéquate face à ce genre de comportements.

Pour ces différentes raisons, l'APIEA avec le soutien d'Assuralia, a mis en place un programme de formation spécifique en partenariat avec la société **Crime Control**.

Les formations proposées se déclinent sous la forme de **trois** modules :

- Le premier a trait à la gestion de l'agressivité verbale,

La matinée est consacrée au volet théorique (qu'est-ce que l'agressivité ?, ses différentes formes, comment la prévenir ?, comment la gérer ?) et l'après-midi au volet pratique (mise en situation et jeu de rôles).

- Le second est consacré à la gestion de l'agressivité physique

Elle vise à apprendre comment se comporter face à une personne physiquement menaçante et à utiliser des techniques d'esquive ou et de dégageement. Elle ne vise pas à apprendre aux participants à se battre !

- Le troisième cible la communication dans un contexte de diversité culturelle.

Il vise à mieux comprendre les mécanismes qui influencent positivement et négativement la communication et la coopération en présence de différences culturelles et sociales. Elle propose notamment, une méthode en 5 étapes pour communiquer de façon constructive avec des citoyens de culture différente.

A noter que le premier module d'une journée constitue un prérequis pour pouvoir éventuellement aborder les second et troisième qui se déroulent sur une autre journée.

Pour qui ? Où ? Dans quelles langues ?

Les premier et troisième modules sont destinés à tous les types d'inspecteurs alors que le second (agressivité physique) est davantage destiné aux inspecteurs ou experts qui enquêtent sur la base de soupçons de fraude à l'assurance.

Ces formations se donnent au sein des entreprises d'assurances mais sont ouvertes à tous les inspecteurs ou experts qu'ils soient salariés d'autres entreprises ou actifs comme indépendants.

Elles se donnent soit en français soit en néerlandais et avec un grand maximum de 12 personnes par session de formation.

En matinée, elles se déroulent de 9h à 12h30 et durant l'après-midi de 13h30 à 16h30.

Les conditions financières

Sur base des modalités tarifaires négociées avec Crime Control, l'inscription pour l'inspecteur ou l'expert d'assurance membres de l'APIEA s'élève à

A) Pour le programme gestion de l'agressivité verbale : **€ 230** par participant (+ le lunch à midi)

B) Pour le programme gestion de l'agressivité physique : **€ 150** par participant

C) Pour le programme consacré à la diversité : **€ 150** par participant

NB : Les conditions tarifaires pour les inspecteurs/experts non-membres de l'APIEA sont plus élevées.

Les dates et les modalités d'inscription

Les lieux et dates de ces formations sont les suivantes :

Agressivité verbale	Diversité (AM) et agressivité physique (PM)
05.09 (Allianz Bruxelles)	19.09 (Allianz Bruxelles)
05.10 (AG Ins MAIS à confirmer)	10.10 (AXA Bruxelles)
25.10 (AXA Bruxelles)	16.11 (Ethias Alleur)
07.11 (Ethias Alleur)	23.11 (Ethias Alleur)

L'inscription se réalise au moyen du formulaire repris en annexe et à renvoyer à Pascale Petiau (pascale.petiau@assuralia.be) **avant le 26 août 2022**.

Seul le versement des frais d'inscription sur le compte de l'APIEA (**BE 22 0013 7052 7447 – BIC : GEBABEBB**) engendrera l'inscription comme valable !

Nous vous rappelons que le nombre de participants par session étant limité, les premiers inscrits auront la priorité.

Nous vous confirmons que l'organisation de cette formation a reçu le soutien des entreprises d'assurances représentées au sein de la Commission Fraude d'Assuralia.

Pour tout complément d'information, nous vous invitons à contacter Benoît Montens (benoit.montens@assuralia.be – 02 547 57 64).

Vous souhaitant de bons congés et un bon retour à ceux qui reviennent de congés, nous vous prions d'agréer, chers membres, chers collègues, l'expression de nos cordiales salutations.

Joséphine Di Felice
Présidente

Benoît Montens
Secrétaire

Formulaire d'inscription à la formation sur l'agressivité

Nom :

Prénom :

Adresse mail :

Téléphone :

Date(s) choisie(s) :
(max. 2 dates)

.....