

## La Politique Qualité de l'ESA

---

C'est dans le but de se démarquer de la concurrence, de prouver la qualité de son management auprès des professionnels du secteur de l'Assurance et de la Fédération Française de l'Assurance mais également de poursuivre son développement global que l'ESA a décidé de s'inscrire dans une politique de gestion par la qualité, en étant certifié ISO9001, par Bureau Veritas.

L'Ecole Supérieure d'Assurances voit croître ses effectifs de 6 à 10 % chaque année depuis 12 ans. Le Conseil de Perfectionnement et Scientifique juge que pour poursuivre dans cette voie, l'ESA se doit de formaliser sa politique de qualité, de façon à tendre encore davantage vers l'excellence dans la préparation aux métiers de l'Assurance, de la Banque, de la Gestion de Patrimoine et aussi, accroître sa notoriété vis-à-vis des entreprises du secteur de l'Assurance.

Sur le marché de la formation, l'ESA doit faire face à de nombreuses réglementations qui fluctuent comme la taxe d'apprentissage ou les règles peuvent changer rapidement et ne sont pas toujours claires. Ou encore la réforme de la formation continue très lente dans son application.

L'ENASS-IFPASS, principales écoles concurrentes en IDF, qui se séparent, se réorganisent pour créer plusieurs entités différentes et des partenariats avec des universités ne réunissent plus toutes ses formations au sein d'une même structure. L'ESA peut donc se positionner comme la seule école professionnelle qui forme à tous les niveaux des professionnels de l'Assurance. L'ESA veut se placer comme une école de choix et non une option dans l'univers de la formation en Assurances. Pour ce faire, elle a besoin d'un développement autour d'un Système de Management par la Qualité.

90% des étudiants inscrits à l'ESA, poursuivent leurs études en alternance, partageant leur formation entre l'enseignement donné à l'ESA et leur travail au sein d'une entreprise d'Assurances principalement. C'est cette dualité de leur formation qui permet à tous de trouver un emploi à l'issue de leur formation.

En décrivant ce processus d'intégration des étudiants dans le monde de l'assurance, on perçoit combien il est essentiel pour le développement de l'ESA, qu'elle soit perçue par les entreprises du secteur de l'Assurance, comme performante dans la formation aux métiers de l'Assurance.

Pour qu'une formation professionnelle puisse se faire avec réussite, il est indispensable que les étudiants qui suivent cette formation réunissent plusieurs caractéristiques :

- être motivés pour réussir dans le secteur de l'Assurance ;
- avoir des acquis de connaissances générales nécessaires (notamment en français) pour suivre la formation ;
- être rigoureux dans le suivi des enseignements, dans la préparation et la rédaction des travaux donnés par leurs professeurs ;
- être curieux et donc à même de répondre à leurs questions, de chercher à maîtriser ce qui n'a été que partiellement exposé par l'enseignant ;
- être assidus et ponctuels.

Pour que les étudiants puissent pleinement donner leur mesure, il appartient à l'ESA que la formation se déroule dans un contexte réunissant plusieurs caractéristiques :

- des classes de 35 à 40 étudiants au plus, pour permettre une participation active de tous les étudiants,
- des professeurs compétents, pédagogues et disponibles,
- des horaires de cours planifiés et respectés,
- une administration en charge du suivi de la scolarité, disponible et à l'écoute des étudiants,
- des examens blancs nombreux et planifiés,
- un contrôle strict de l'assiduité et de la ponctualité,
- un règlement intérieur appliqué, garant de la bonne marche de l'établissement et de la réussite des étudiants.

Pour répondre à l'attente des entreprises qui font confiance à l'ESA pour former leurs collaborateurs, pour répondre à l'attente des étudiants qui font confiance à l'ESA pour les préparer à leur futur métier d'Assureur, il est essentiel que l'ensemble des règles et des processus de gestion, permettant le fonctionnement harmonieux et efficace de l'ESA soient parfaitement définis et que les professeurs et le personnel administratif de l'ESA s'impliquent dans l'application nécessaire de ces règles et de ces processus.

Le Conseil de Perfectionnement et Scientifique de l'ESA a donné pour mission au Directeur Pédagogique de l'ESA, en septembre 2010 :

1. La recherche de l'excellence par la qualité pour l'ESA.
2. La fixation d'objectifs annuels permettant d'apprécier :
  - la satisfaction des entreprises qui accueillent les étudiants de l'ESA,
  - la satisfaction des étudiants sur les enseignements et les enseignants
  - le respect des règles et processus de gestion de l'ESA.

Depuis 2011, ces engagements sont respectés et l'ESA est certifiée ISO9001, version 2008. Elle réussit chaque Audit de suivi ou de renouvellement. C'est grâce à un travail d'équipe quotidien, l'animation de Comités Qualité mensuels et de Revue de Direction biennuelles notamment que l'ESA parvient à ces résultats.

Prochainement l'ESA passera à la version 2015 de la norme ISO9001, avec de nouveaux objectifs pour maintenir son cap de développement par la qualité.

A partir du 1er janvier 2017, tout organisme de formation souhaitant bénéficier des financements pour ses actions de formation doit s'enregistrer via l'outil en ligne [www.data-dock.fr](http://www.data-dock.fr), afin de démontrer sa conformité avec le décret sur la qualité de la formation du 30 juin 2015.

Le système Qualité mis en place a permis à l'ESA de répondre à ses 21 critères et ainsi être référencé dans les catalogues de référencement des prestataires de formation.

L'ESA s'engage donc à tout mettre en œuvre pour que ces 21 critères soient respectés tout au long de l'année.

**Le 1<sup>er</sup> décembre 2017,**  
**Patrice-Michel LANGLUME**  
**Président de l'Ecole Supérieure D'Assurances**