



# métiers

Le Centre de formation  
et des expertises **métiers**

Retraite complémentaire et Prévoyance paritaires

## Les expertises métiers

### Des domaines d'expertise

- La retraite complémentaire
- L'assurance maladie
- La prévoyance
- L'épargne
- L'action sociale
- La comptabilité des régimes
- Le droit dans nos métiers

### Des métiers ciblés

- Conseiller retraite Cicas
- Conseiller particulier
- Conseiller entreprise
- Gestionnaire entreprises
- Gestionnaire participants
- Gestionnaire allocataires
- Gestionnaire retraite
- Gestionnaire Information des actifs
- Gestionnaire contentieux
- Gestionnaire prestations prévoyance
- Gestionnaire de contrats prévoyance
- Gestionnaire de prestation incapacité/décès
- Gestionnaire de prestations santé
- Gestionnaire épargne
- Gestionnaire administratif
- Chargé de développement social
- Chargé d'intervention sociale
- Chargé d'études et de suivi d'établissement social et médico-social
- Comptable IRC-IP
- Tarificateur
- Informaticien
- Assistant commercial
- Formateur
- Tuteur
- Manager de proximité/Référent

Les expertises métiers, un service pluriel

## Un service pluriel

[ Performance et efficience ]

Avec le nouveau logo, on trouve la mention « expertises métiers » au pluriel. Ce pluriel met l'accent sur la pluralité des services proposés par le Centre aux Groupes de protection sociale. L'ensemble de ces services est présenté dans ce document. Ils ont été conçus pour répondre à ce que les Groupes de protection sociale attendent du Centre : la performance et l'efficience.

Catherine Caille et son équipe

### Nos expertises

- Une expertise en prise sur l'actualité du secteur
- Une expertise qui donne du sens et met en perspective
- Une expertise qui renouvelle l'ingénierie pédagogique
- Une expertise qui innove
- Une expertise qui certifie les compétences
- Une expertise qui garantit la qualité
- Une offre de gestion orientée Client

## Les expertises métiers

### • À la pointe de l'information métiers

*La veille permanente pour une offre d'actualité*

Les chefs de projet veillent à identifier l'impact des outils et des réformes sur les pratiques métiers. Cette analyse est le fondement de la conception de l'offre formation du Centre.

### • La valeur ajoutée du Centre

*Nouveaux besoins, nouvelles réponses*

Par sa connaissance des publics et des enjeux des GPS, le Centre est en mesure d'optimiser l'analyse des besoins et le montage de dispositifs collant aux attentes du terrain.

## [ Recherche de l'efficacité ]

### Vos problématiques

- La mobilité
- L'évolution des métiers
- Le management de proximité

### Nos objectifs communs

- Appropriation des évolutions
- Actions orientées compétences opérationnelles
- Évaluation de la formation

## Former aux compétences métiers

### Les « plus » de nos réponses

- Le bénéfice de la capitalisation des expériences
- La connaissance de la culture et des métiers
- Des contenus au cœur de l'actualité des régimes

Une expertise métiers en prise sur l'actualité du secteur

## En prise sur l'actualité du secteur

### • La mobilité, un enjeu essentiel

*Parcours et passerelles*

Reorganisations, restructurations, évolution des métiers... la mobilité est à l'ordre du jour. Grâce à sa connaissance des métiers, le Centre propose des solutions opérationnelles au travers de parcours personnalisés ou de parcours passerelles pour passer d'un métier à un autre, sans perdre le bénéfice de son expérience professionnelle.

### • Transformation et émergence des métiers

*En lien avec l'Observatoire des métiers*

Le Centre traduit en formation les évolutions de compétences à réaliser. Les frontières des métiers se redessinent et les études de l'Observatoire des métiers font apparaître de nouvelles exigences en termes de compétences.



Les expertises métiers

[ L'appui métier ]

- Comprendre le pourquoi et le comment de son activité passe par la connaissance de l'environnement

- ▶ Se professionnaliser par la connaissance de l'environnement



Une expertise métiers qui donne du sens et met en perspective

## Donner du sens et mettre en perspective

- Pour s'approprier les évolutions

*Répondre au besoin de sens*

Pour s'approprier les évolutions, les collaborateurs ont plus que jamais besoin de donner du sens à leur activité et de retrouver les fondamentaux qui sous-tendent les valeurs du secteur. Riche de son ancrage dans les projets des régimes, le Centre de formation introduit dans ses stages une vision globale des *process* métiers et souligne la logique de leurs évolutions.

- Pour une approche client

*Front office et back office*

L'orientation client représente un processus qui impacte les métiers du *front office* mais aussi ceux du *back office*. De nouveaux repères sont à créer et la formation est appelée à jouer un rôle majeur. Les formations métiers du Centre s'appuient sur l'approche client pour permettre à chacun d'acquérir la culture client de demain.

## Les expertises métiers



### Des outils originaux orientés métiers

- Des didacticiels sur les problématiques métiers.
- Des jeux pour valider l'appropriation des connaissances réglementaires.

### Une offre multimodale

*Pour répondre à la diversité des situations*

Nos solutions pédagogiques sont une réponse à chaque situation : acquisition des compétences, parcours personnalisés, intégration des technologies, approche ludique, approche par « social learning » au travers de séminaires et d'ateliers de réflexion. Face aux enjeux du secteur : une offre formation multimodale.

Une expertise métiers qui renouvelle l'ingénierie pédagogique

## Renouveler l'ingénierie pédagogique

### Une ingénierie nouvelle pour les compétences

*L'effet positif de la certification*

La réflexion conduite à l'occasion de la certification a permis de développer une véritable ingénierie des compétences. Elle se fonde sur de nouvelles pratiques pédagogiques permettant l'appropriation des compétences et des savoir-faire.



### La co-construction

*En réponse aux appels d'offre*

- ▶ 1 Co-analyse de la problématique formation issue du projet de l'entreprise
- ▶ 2 Définition des objectifs à partir de l'évaluation des écarts (savoir-faire et compétences)
- ▶ 3 Intégration des spécificités liées aux publics et à la culture de l'entreprise
- ▶ 4 Co-construction du projet pédagogique à partir d'une offre multimodale
- ▶ 5 Réalisation totale ou partagée avec d'autres prestataires
- ▶ 6 Mesure de l'atteinte des objectifs
- ▶ 7 Évaluation post-formation, à la demande. Enquêtes pour évaluer l'appropriation des acquis sur le moyen ou le long terme

## Les expertises métiers



### • Le Bilan stratégique de carrière (BSC)

#### *Un outil de mobilité*

Un bilan stratégique de carrière répond à la problématique de mobilité des salariés. Préparé avec les RH du groupe, le BSC prend en compte la réalité de l'entreprise et de ses emplois. Il donne au collaborateur l'occasion de construire un projet professionnel en cohérence avec le contexte de son groupe. Il se termine par une restitution tri-partite, Salarié-DRH-Consultant, pour faire évoluer au mieux le salarié dans le contexte de l'entreprise.

### • L'évaluation des formations

#### *À moyen et long terme*

Les attentes des groupes ne se limitent pas à l'obligation légale d'évaluation. À la demande, le Centre propose :

- Pour les parcours intra, une enquête-reporting dans les 15 jours qui suivent la formation ;
- Pour les formations longues comme le CQP, un processus d'enquêtes par questionnaires (un ou deux ans après la formation) qui permet d'estimer l'appropriation de la formation en situation de travail.

Une expertise métiers qui innove

## Innovover

### • Une révolution pour les gestionnaires retraite

**Objectif :** *la relation client*

Les gestionnaires retraite sont confrontés, avec la relation client à une « révolution » professionnelle. Ils passent d'une spécialisation technique à une situation de contact direct avec le client.

Le Centre de formation a conçu une approche novatrice du processus « client » à partir de la culture des gestionnaires retraite. La méthodologie donne des outils concrets pour être à l'aise avec le client. Cette approche les conduit à une relation de conseil de qualité professionnelle qui vise à fidéliser le client.

### [ Qu'attend le client ? ]

#### *Une compétence associée*

- |  |   |
|--|---|
| ▶ 1 La fiabilité de l'information                  | ▶ Une compétence globale du métier  |
| ▶ 2 La connaissance des problématiques d'actualité | ▶ Des connaissances transverses sur la protection sociale                 |
| ▶ 3 L'aisance relationnelle                        | ▶ Une compétence relationnelle et la maîtrise des canaux de communication |

## [ La VAE ]

### • Entreprendre un parcours VAE

#### *Voie d'accès au CQP*

Il s'agit d'une démarche individuelle, exigeante mais très formative sur le plan personnel. Elle conduit à présenter un dossier à un jury pour obtenir une certification professionnelle de branche. L'expérience professionnelle doit correspondre aux référentiels du certificat ciblé.

### • Le dispositif d'accompagnement

#### *Clé du succès*

Toutes les études témoignent que l'accompagnement est un facteur clé de réussite. Pour s'informer sur l'accompagnement adapté aux spécificités des CQP de la branche :

[vtouzet@agirc-arrco.fr](mailto:vtouzet@agirc-arrco.fr)

### • VAE collective

#### *La démarche reste individuelle*

À la demande de l'entreprise, le processus VAE peut être mené de façon collective avec un groupe de salariés. L'approche collective offre le bénéfice d'une dynamique d'équipe pour mieux faire avancer chacun dans sa propre démarche VAE.

### ■ Valider un parcours professionnalisant

#### *La certification FFP*

Membre de la Fédération de la Formation professionnelle, Le Centre peut, à la demande, accompagner un projet de certification auprès de la FFP pour répondre à un objectif GPEC ou à un besoin de lisibilité des compétences.

Une expertise métiers qui certifie les compétences

## Certifier les compétences

## [ Les CQP ]

### • Le choix des métiers émergents

Le Certificat de qualification professionnelle permet de reconnaître des savoir-faire propres à un métier quand il n'existe pas de diplôme correspondant. Le CQP est une certification opérationnelle, reconnue par la branche professionnelle\*. Le Centre a été reconnu comme Centre de Branche chargé de la certification. Les CQP créés portent sur des métiers émergents pour rendre plus lisible la logique d'évolution dans laquelle s'inscrivent les métiers du secteur. [ \*Wikipedia ]

2009 Création du CQP Conseiller Retraite

2010 Création du CQP Conseiller Protection sociale

2012 Projet de création des CQP Conseiller Entreprise et CQP Gestionnaire conseil

### • Le cursus CQP

#### *Construire une compétence « associée »*

Véritable challenge, le cursus des CQP requiert de fusionner des compétences différentes (techniques et relation client) en une seule. C'est dans la durée, avec l'alternance et un accompagnement spécifique, que se crée cette nouvelle compétence.

## Les expertises métiers



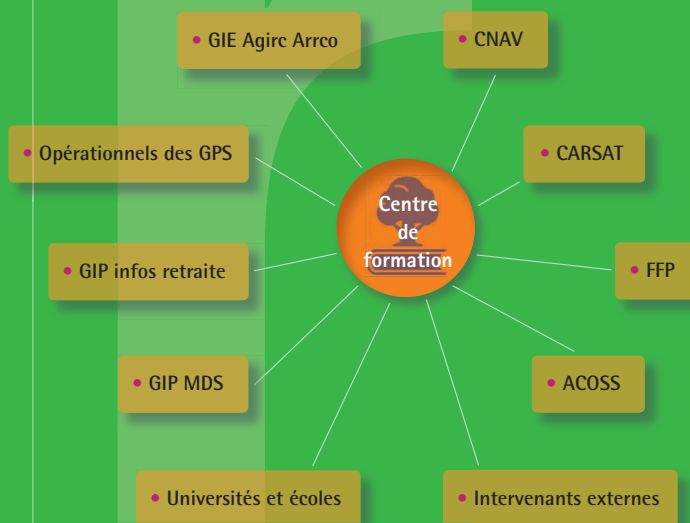
- Des intervenants externes

*Aux compétences diverses et transverses*

Les deux cents intervenants externes sont formés à la culture du secteur. Ils allient ainsi à leur expertise métier la connaissance des problématiques du secteur, ce qui assure des formations en prise sur la réalité et l'actualité du terrain.

## [ L'efficience par le flux d'échanges ]

- Un réseau actif de partenaires



Une expertise métiers qui garantit la qualité

## Garantir la qualité

- Des critères précis de professionnalisme

Le label de qualification des services intellectuels ISQ-OPQF obtenu par le Centre en 2009, répond à des critères très stricts qui ne se limitent pas aux seules ressources techniques, humaines et financières. L'organisme de qualification contrôle :

- La compétence des formateurs
- La satisfaction des clients
- L'adéquation des prestations aux domaines de compétences
- L'éthique et le respect de la réglementation.



- Des chefs de projet experts

Au Centre de formation, les chefs de projets sont des experts métiers dans des domaines précis. Ils ont la responsabilité de sélectionner les formateurs qui relèvent de leur domaine de compétences. Ils les accompagnent pour garantir l'actualisation permanente des connaissances et la qualité pédagogique.



## Les expertises métiers

[ <https://cfp.agirc-arrco.fr> ]

- **Information sur l'offre en cours d'année**

L'information, liée aux instructions, sur les actions organisées en cours d'année sera mise immédiatement à disposition des clients sur le site. L'actualisation des informations du catalogue (dédoublage de session, report...) sera aussi directement accessible en ligne.

- **Favoriser les synergies en région**

Favoriser les synergies en province et proposer sur le terrain des solutions innovantes comme le partage d'intra entre établissements d'une même région, permet d'optimiser l'investissement formation.

Sur la région Lyonnaise, le mouvement est lancé...

Le Centre envisage d'y organiser un CQP.

Pour y participer ou s'informer : [fdelaplace@agirc-arrco.fr](mailto:fdelaplace@agirc-arrco.fr)

Une offre de gestion orientée clients

## Une offre de gestion orientée clients

[ <https://cfp.agirc-arrco.fr> ]

- **Optimiser le service gestion**

Dès l'ouverture du site, de nouveaux services seront mis à la disposition des clients. Ils auront accès en ligne à l'information de leur compte client et pourront ainsi à tout moment savoir l'état de leurs inscriptions, de leurs convocations et, plus tard, avoir la visibilité des achats en cours ou réalisés.



- **Un guichet de services**

*Avec code d'accès  
(réservé aux services RH des GPS)*

- Préinscriptions aux stages
- Accès à l'historique des préinscriptions
- Récapitulatifs des commandes
- Accusés de réception
- Convocations stagiaires
- Attestations de présence
- Factures et comptes (développement futur)

# Vos contacts



- **Catherine Caille**,  
Responsable du Centre de formation  
01 71 72 15 10  
[ccaille@agirc-arrco.fr](mailto:ccaille@agirc-arrco.fr)
- **Guy Brisson**,  
Responsable du pôle retraite  
et du programme Itac  
01 71 72 12 10  
[gbrisson@agirc-arrco.fr](mailto:gbrisson@agirc-arrco.fr)
- **Nathalie Besikian**  
Responsable de l'équipe de gestion  
01 71 72 13 60  
[nbesikian@agirc-arrco.fr](mailto:nbesikian@agirc-arrco.fr)

## Une problématique formation ?

- **Florence Delaplace**  
Responsable des relations  
avec les Groupes de protection sociale  
01 71 72 12 09  
[fdelaplace@agirc-arrco.fr](mailto:fdelaplace@agirc-arrco.fr)  
Chef de projet management,  
comptabilité, bureautique



## Chefs de projets

- **Nicole Benais**  
01 71 72 15 12 – [nbenais@agirc-arrco.fr](mailto:nbenais@agirc-arrco.fr)  
Retraite, service global aux actifs et liquidation
- **Philippe Damaso**  
01 71 72 16 02 – [pdamaso@agirc-arrco.fr](mailto:pdamaso@agirc-arrco.fr)  
Retraite, service global aux actifs et liquidation
- **Valérie Duran**  
01 71 72 13 73 – [vduran@agirc-arrco.fr](mailto:vduran@agirc-arrco.fr)  
Retraite, entreprise et action sociale
- **Catherine Kernanet**  
01 71 72 13 22 – [ckernanet@agirc-arrco.fr](mailto:ckernanet@agirc-arrco.fr)  
Retraite, contentieux, autres régimes, action sociale
- **Vincent Petitpas**  
01 71 72 13 25 – [vpetitpas@agirc-arrco.fr](mailto:vpetitpas@agirc-arrco.fr)  
Assurance maladie, prévoyance
- **Pascale Lepinay**  
01 71 72 15 11 – [plepinay@agirc-arrco.fr](mailto:plepinay@agirc-arrco.fr)  
CQP, environnement, épargne, relation client,  
communication et développement personnel
- **Viviane Touzet**  
01 71 72 13 24 – [vtouzet@agirc-arrco.fr](mailto:vtouzet@agirc-arrco.fr)  
VAE, certification, transmission des savoirs

Ensemble,  
faire de la formation  
la force  
de votre avenir



<https://cfp.agirc-arrco.fr>

Retraite  
complémentaire  
et Prévoyance  
paritaires

Protection  
sociale  
complémentaire  
des SALARIÉS



Centre de  
**FORMATION**  
et des expertises métiers

Centre de formation  
et des expertises métiers

GIE Agirc-Arrco

16-18 rue Jules César

75592 Paris Cedex 12

01 71 72 12 00

[gie.cfp@agirc-arrco.fr](mailto:gie.cfp@agirc-arrco.fr)

Siret : 44254202300019 • APE 8430B

N° d'identification : 11750038875

