



## Édito

### Un pôle d'interactivité

*Avec le site, le Centre se donne les moyens de mieux répondre à sa mission d'animer et de mutualiser l'activité formation dans la branche et d'être à la disposition des groupes de protection sociale et de leurs salariés. Par delà l'ensemble des services offerts, nous souhaitons que notre site devienne un pôle d'interactivité qui facilite les échanges et favorise la réflexion commune entre tous les acteurs concernés par les métiers et les compétences dans la branche.*

**Guy Brisson**

## [ Notre nouveau lien <https://cfp.agirc-arrco.fr> ]

Le site du Centre de formation et des expertises métiers est ouvert. Il s'adresse à tous les acteurs du secteur de la retraite complémentaire et de la Prévoyance. Il a été conçu pour animer la vie de la formation dans la branche et accompagner les projets métiers, tout en offrant aux salariés et aux managers des Groupes de protection sociale, une plateforme de services.

### • L'offre du Centre en action

D'une navigation simple, ce site présente l'expertise métiers en action en détaillant l'ensemble de l'offre formation. Une grande place est donnée à la certification, prérogative du Centre en tant que Centre de branche. La nouvelle loi sur la formation donnant à la certification une place centrale, les collaborateurs des GPS vont bénéficier sur ce site, d'un accès direct à l'information sur les CQP et la VAE. Ils peuvent également consulter le catalogue et trouver une aide pour réfléchir au sens à donner à leurs parcours de formation et à leurs compétences métiers. « Ce site est une expérience commune autour de la formation dans la branche souligne Guy Brisson, tous sont invités à y participer ! ».



### Stagiaires CQP : découverte du front office

La première partie du neuvième parcours CQP Conseiller retraite, s'est terminée par une période d'immersion dans la réalité du front office d'un GPS. Les candidats, tous gestionnaires expérimentés du back office, ont ainsi découvert le point de vue du client : « Nous avons pu mesurer l'écart entre l'approche théorique et le vécu du terrain. Nous avons compris l'intérêt de prendre en compte la logique du client, son univers propre : une clef pour la relation client ». Deuxième point fort de cette étape : « une vraie compréhension du rôle et de la place du GPS dans la protection sociale. Cela nous a apporté un autre éclairage sur nous-mêmes comme sur les clients ». L'information des actifs et le diagnostic conseil sera la prochaine étape : rendez-vous en juin.

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

## La valeur client du côté des informaticiens

Le stage ITAC « Optimiser la valeur client » est destiné aux collaborateurs ou managers d'équipe informatique. Cette journée de réflexion autour du « sens client » est à la fois théorique et pratique. Avis de stagiaire : « une occasion d'apprendre à mettre le service au cœur de l'action ». **Prochaines dates : 15 mai, 2 et 13 juin.** [mnobili@agirc-arrco.fr](mailto:mnobili@agirc-arrco.fr)

## Se préparer à la nouvelle codification dentaire en vigueur au 1<sup>er</sup> juin

Début juin la Classification commune des actes médicaux (CCAM) s'appliquera au dentaire avec une codification spécifique. Pour les professionnels de l'assurance santé, tout est modifié. Il est urgent pour eux d'actualiser leurs connaissances afin de faire face à l'échéance de juin. Le Centre propose des formations sur ce thème. Déjà un Groupe de protection sociale nous a demandé une formation pour deux cents collaborateurs de différents métiers de l'assurance santé, tous impactés par cette nouvelle nomenclature.

**Pour tout renseignement : [vpetitpas@agirc-arrco.fr](mailto:vpetitpas@agirc-arrco.fr)**

## Brèves



### • Tout sur la loi du 5 mars

*Le Centre-Inffo a ouvert un site pour présenter la nouvelle loi. Origine du projet, objectif de la réforme, analyse des thèmes chapitre par chapitre, tout y est détaillé et permet une appréhension globale du texte.*

[www.loi-formation.fr](http://www.loi-formation.fr)

### • La VAE : un outil de transition professionnelle

*Une récente étude\* souligne l'intérêt de la VAE pour accompagner les salariés dans une transition professionnelle : « elle leur permet de valider des compétences acquises de façon successive dans des activités différentes (métiers, bénévolat, mandat...) et de leur donner un sens dans une perspective de progression professionnelle ».*

\*[www.actualité-de-la-formation.fr](http://www.actualité-de-la-formation.fr) 25/03/14

Pour se renseigner sur la VAE  
[vtouzet@agirc-arrco.fr](mailto:vtouzet@agirc-arrco.fr)

### • L'importance des compétences non techniques

*Dans une note d'information, le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP) étudie « les dessous du problème » de l'inadéquation des compétences face à la demande des entreprises. On observe un déficit de « compétences non techniques, telles que les compétences relationnelles, de communication et de résolution de problèmes ».*

Pour se renseigner sur les stages de ce type au Centre :  
[plepinay@agir-arrco.fr](mailto:plepinay@agir-arrco.fr)

## Rencontre et échanges avec le RSI

Pour répondre aux exigences de l'information aux actifs et de l'EIR, une bonne connaissance de l'ensemble des régimes est devenue indispensable et les demandes de formation sont nombreuses. Dans ce contexte, le Centre a sollicité M. Huberschwiller, directeur des services retraite du RSI et Mme Delarchand, directeur adjoint, pour qu'ils présentent les spécificités de leur réglementation à une équipe de quatre experts. La rencontre s'est faite au Centre : une journée intense d'échanges et de travail dans l'objectif de co-construire des supports pédagogiques.

### Une expérience nouvelle

« Ce petit comité d'experts est pour nous une expérience nouvelle, très agréable, qui a permis des échanges clairs et vivants, explique M. Huberschwiller. Souvent présent dans la carrière des assurés, le RSI est rarement le régime de base principal. Il est préférable de connaître et de comprendre ses procédures ». Mme Delarchand ajoute : « Outre les apports théoriques, nous avons traité de situations pratiques de la vie, pour voir la nature réelle de problèmes ». La journée s'est conclue sur un constat partagé : « un vrai partenariat, fondé sur un état d'esprit commun, a été initié ».

### • ACTUALITÉS

#### Présentation spéciale de la nouvelle loi

**Le Centre a demandé à deux experts, Jean Luc Ferrand (CNAM) et Cyril Pattegay (Uniformation) de présenter la nouvelle loi sur la formation aux représentants des organisations syndicales de la branche. Après avoir analysé les axes clefs, ils ont montré que cette loi entrait dans une logique emploi-formation centrée sur la certification. Ils ont souligné que la publication des décrets était nécessaire à la négociation professionnelle dans les branches.**

## Une collaboration inter régimes

Depuis la création du GIP infos retraite en 2004, la collaboration entre les régimes ne cesse de se renforcer. L'atelier 'Appropriation' portant sur la formation permet de rencontrer les acteurs d'autres régimes et d'actualiser les données qui les concerne. *Un renouveau de l'ingénierie formation, reconnaît P. Damaso, nos formations s'enrichissent de ces échanges et des relations ainsi nouées. Une autre façon de prendre en main la réglementation des autres régimes : associée à notre collaboration avec la DRJ, elle nous permet d'offrir une information toujours prise à sa source.*