

Édito

Au cœur de l'expertise métier, nos responsables pédagogiques

Depuis des années, le Centre a choisi de confier à chaque responsable pédagogique un ou des métiers précis. Une telle spécialisation est un choix fondamental. Son objectif est de faciliter les échanges entre pairs sur les problématiques métiers et de garantir une information toujours actualisée. Le flux continu d'information dans l'équipe conduit à une vision globale et transverse des métiers, clef des « expertises métiers » du Centre de formation.

Catherine Caille et son équipe

[Trajectoire client] ▶

L'atelier « Trajectoire Formation relation client » organisé le 2 juillet par le Centre répondait à une demande des GPS. Il a réuni des opérationnels de la relation client de divers GPS. Principe : entrer dans une « logique Projet » fondée sur l'échange d'expériences, pour définir ensemble les attentes formation du terrain.

• Au vif de l'expérience

Pascal Mogavero, Directeur Relation client au groupe Malakoff Médéric, a ouvert le feu avec son équipe en présentant le dispositif d'information aux actifs. Parmi les 200 conseillers clientèle, on compte un grand nombre de gestionnaires qui, à l'occasion des restructurations du groupe et du déploiement de l'information aux actifs, se sont investis dans l'orientation client. L'ensemble du dispositif destiné aux actifs s'articule autour des canaux de communication de pointe (web, mobile, tablette) et s'appuie sur les conseillers du back office. Mais que ce soit par chat, mail, webcam ou téléphone, la plus grande exigence porte toujours sur la personnalisation et la qualité du contact client. Des questions et des échanges ont conclu ce premier atelier de réflexion sur la relation client dans les GPS.

Prochain Atelier : 17 octobre avec le groupe Humanis

Avis d'expert

Spécialiste de la relation client et intervenant au Centre, J.A César explique que les gestionnaires du front office se trouvent confrontés à trois réalités :

- Une évolution du comportement des clients, surinformés, mieux équipés (Smartphone, tablette...) qui exigent une réponse immédiate.
- Une évolution des offres du marché, associée à la capacité du client à comparer, qui obligent les équipes à être réactives.
- Une évolution générale de l'organisation du secteur, des activités et des G.P.S, qui impactent la mission du gestionnaire. Pour faire face, un autre regard sur le client et sur le cœur de la mission de gestionnaire s'impose. Le Centre a raison, ajoutez-il, de considérer la relation client comme « un esprit et une attitude de service » à développer sans cesse.

Demandez nos tirés à part !

Le catalogue **Formation métiers 2014** est paru. Les stages sont organisés en séries : Appui métier / Relation client/ Retraite / Assurance santé-Prévoyance-Épargne / Action sociale / Comptabilité / Informatique. Cette année il est possible d'obtenir chacune de ces séries en tirés à part. N'hésitez pas à nous les demander.

gie.cfp@agirc-arrco.fr

La régionalisation se poursuit à Lyon

En octobre, une réunion se tiendra à Lyon pour poursuivre la dynamique de mutualisation des formations dans la région.

L'idée est de réunir tous les GPS qui comptent des effectifs dans la région lyonnaise pour envisager les possibilités de mutualiser des formations sur des thèmes d'intérêt commun. Économies de déplacement, accès facilité à la formation, partage des frais, les avantages sont nombreux malgré les inévitables difficultés de planning. Cette réunion permettra de préparer 2014 avec les groupes en élaborant des actions communes.

fdelaplace@agirc-arrco.fr



Maîtriser les risques

À la demande de la Direction de l'audit et du contrôle (DAC), le Centre a organisé en juillet un séminaire sur un thème pointu : **La maîtrise des risques Usine Retraite**. Ce fut l'occasion, pour les responsables opérationnels présents de faire le point ensemble, à partir d'exemples concrets, sur la problématique des risques, visibles ou invisibles, et sur les dispositifs de contrôle. Un moment de partage et de réflexion prospective autour d'un sujet technique.

Prévoyance, être à la pointe de l'information

En prévoyance aussi, le Centre se doit d'être à la pointe de l'information métiers. Ainsi, la parution de l'ANI du 11/1/2013, qui modifie les règles de portabilité des contrats santé et prévoyance, a été pris en compte avec le stage **D0 218 Les ANI 2008 et 2013 et la portabilité des droits en santé et prévoyance**. Vincent Petitpas, responsable pédagogique de ce domaine, explique : « le Centre suit ce thème depuis 2009. Étant donné l'impact de l'ANI 2013, j'ai demandé au cabinet d'experts en droit social, partenaire habituel du Centre, d'animer le stage. La date est facile à retenir : le 1^{er} avril 2014 ! Naturellement cette formation peut aussi se tenir en intra ». Ce sujet ne manquera pas d'intéresser les responsables des ressources humaines, les juristes et les commerciaux, aussi bien que les gestionnaires de contrats prévoyance.

Pour la pratique, pensez au D0 268

La Gestion pratique de l'ANI, stage plus particulièrement destiné aux gestionnaires, permet d'étudier l'application de l'ANI par des cas pratiques de liquidation, d'incapacité, d'invalidité et de décès.
vpetitpas@agirc-arrco.fr

Brèves

Le meilleur acteur en formation

Une récente étude IFOP pour Acteurs publics, montre que 44% des français interviewés, considèrent que les branches professionnelles sont l'acteur le plus à même de piloter la politique de formation professionnelle ; loin devant l'AFP (24%), les régions (17%), l'État (8%) et Pôle Emploi (7%).

Une hausse de 2,4%

Uniformation, dans son rapport d'activité 2012, analyse le niveau de contribution à la formation professionnelle des différentes branches et constate que celles de la protection sociale ont une contribution en hausse de 2,4 %.

Une réforme attendue

Le projet de loi sur la réforme de la formation professionnelle et de l'alternance, qui sera issu d'une négociation avec les partenaires sociaux, est attendu fin 2013 pour une adoption début 2014.

Horizon 2060

Un récent rapport de l'OCDE sur les cinq défis de l'économie mondiale à l'horizon 2060, considère que le capital humain sera un élément décisif de la croissance.

Il prévoit que la durée du temps consacré à la formation professionnelle, tout au long de la vie des actifs, pourrait occuper jusqu'à 10% de leur temps de travail, ce qui représente largement plus du double d'aujourd'hui.

Le Centre lance son premier livret

Premier exemplaire d'une collection de livrets pratiques lancée par le Centre, le « **CQP Conseiller retraite, le parcours formation** » est disponible sur demande et sera ultérieurement mis en ligne sur le site. Il explique l'organisation du parcours formation, sa composition et le rôle de chaque acteur. Un outil précieux pour les stagiaires du nouveau parcours CQP qui commence le 6 novembre. Bonne nouvelle : quelques places sont encore disponibles. Avis aux amateurs de certification pour un métier d'avenir !

Pour s'inscrire ou demander le livret : plepinay@agirc-arrco.fr