

[La relation client comme nulle part ailleurs]

La relation client ! Voici un terme bien galvaudé par toutes les sociétés de commerce et de service. Face à la notion « client », le monde de la retraite est un cas à part. Au XX^e siècle, les institutions s'adressaient à leurs « affiliés », à leurs « participants » et à leurs « allocataires ». Au XXI^e siècle, le client s'impose définitivement aux acteurs de notre branche. Force est de constater que tous nos interlocuteurs, entreprises, cotisants et retraités, veulent être traités comme des clients, avec empathie, et recevoir des informations et des conseils précis et de qualité, notamment avec l'EIR. Un choc culturel pour les gestionnaires : faire

évoluer l'excellence par l'expertise technique vers une excellence par le conseil. Le Centre a voulu leur donner les moyens de relever le défi de la relation client.

Une affaire qui marche !

Un groupe s'est déjà adressé au Centre pour améliorer et homogénéiser la relation client dans les Cicas, et rendre tout à fait naturel le face-à-face avec le client. Un autre nous a demandé de renforcer la synergie de ses équipes autour du service et du conseil aux clients.

• Une création originale

Avec des experts de la relation client, il a élaboré une démarche « formation client » différente de celle des autres secteurs en s'appuyant sur la culture propre à notre branche. Un parcours où les gestionnaires sont conduits à faire du client une priorité. Ils apprennent à l'accueillir, l'écouter et à le prendre en charge, quelle que soit la situation. Ils sont entraînés à savoir explorer les besoins et décrypter les problèmes pour trouver des solutions. Ils sont aussi amenés à travailler sur eux-mêmes pour faire face aux conflits et gérer l'agressivité de façon positive. Grâce à cette formation, ils utilisent l'expertise comme point d'appui pour un conseil qui allie rigueur et qualité. plepinay@agirc-arrco.fr

Catalogue : le cru 2015 à goûter en ligne dès le 9 juin

Le catalogue 2015 sera présenté sur notre site début juin. Les groupes recevront plus tard dans le mois les exemplaires imprimés. Ce catalogue zoom sur les responsables de projet pédagogique qui, tout au long de l'année, conçoivent une offre formation évoluant en fonction de l'actualité et répondant aux besoins et aux attentes des groupes. fdelaplace@agirc-arrco.fr

Une réflexion collective sur la démarche client

L'Atelier sur la « démarche relation client » se tiendra le 19 juin. Il rassemble une vingtaine de participants de différents GPS. Son objectif est de partager sur l'image de la retraite complémentaire pour la communiquer aux clients. Il reviendra à chaque groupe ensuite de l'intégrer aux spécificités de sa propre culture. Une démarche utile pour clarifier notre relation client. plepinay@agirc-arrco.fr

Édito

Porter nos valeurs

Oui, il est vrai que notre approche de la relation client est le fruit d'une réflexion et d'une recherche menées avec les groupes.

Elles nous ont conduits à proposer une démarche-formation adaptée au profil des gestionnaires de notre branche. Cette formation leur permet non seulement d'être des conseillers à l'aise face aux clients, mais elle les amène à prendre conscience de leur responsabilité en tant que porteurs des valeurs de la retraite complémentaire. Ces valeurs, nous les connaissons, nous les partageons et nous voulons en porter témoignage aux clients : l'écoute, la rigueur, l'équité et la solidarité.

Guy Brisson

• C I C A S

Un travail sur le « Client »

La Convention annuelle qui réunit les responsables C I C A S s'est tenue début mai à St Foix-les-Lyon. Les superviseurs de plateforme téléphonique étaient également présents pour travailler sur la posture « Client ». Les quatre ateliers traitaient des thèmes complémentaires : l'accueil, la gestion de crise, la gestion de l'agressivité et les limites de l'intervention. Une synthèse sera bientôt présentée en ligne.

pdamaso@agirc-arrco.fr

L'évaluation en deuil

Donald Kirkpatrick, chercheur et praticien américain, créateur du fameux modèle d'évaluation des pratiques de formation qui porte son nom, est mort le 9 mai dernier. Son modèle a révolutionné la formation en focalisant l'attention sur l'aval des stages et sur la mesure des acquis. Il a défini quatre niveaux d'évaluation post-formation : le niveau 1 mesure la satisfaction des stagiaires en fin de formation, le niveau 2 l'acquisition des connaissances, le niveau 3 l'impact des acquis dans le cadre du travail, et le niveau 4 utilise des indicateurs pour évaluer les résultats de la formation. En 1970, il intègre un cinquième niveau : l'évaluation du retour sur investissement (ROI). Kirkpatrick a fait de l'évaluation un concept-clé, utilisé partout dans le monde. La loi du 6 mars a mis l'évaluation au cœur de toute problématique formation.

Une action partenariale

Le Centre accorde la plus grande importance à l'évaluation mais sait qu'elle dépasse le cadre de la loi et que pour être efficace, elle doit être partenariale. Elle repose sur un travail en commun avec le client : en amont pour définir les objectifs et en aval pour mesurer si la formation répond aux attentes, par la mobilisation des acteurs concernés. Du ROE (*return on expectations*) plus que du ROI !

B r è v e s• **Regards croisés**

Le Centre conduit depuis des années un vrai travail de recherche sur la certification et la VAE. V. Touzet, responsable de la certification et B. Cu villier, universitaire spécialiste de ces thématiques, présente un ouvrage sur une expérience de VAE collective. Différents témoignages sur le « vécu » VAE y sont réunis et analysés. Regards croisés sur une expérience de VAE collective pourra être consulté et téléchargé prochainement sur notre site.

vtouzet@agirc-arrco.fr

• **Tout nouveau**

Nos responsables de projet pédagogiques ont conçu une vingtaine de nouveaux stages : thématiques d'actualité, problématiques métiers, nouveaux cursus... A consulter d'urgence !
<https://cfp.agirc-arrco.fr>

• **Les métiers, une priorité**

L'adaptation des compétences aux besoins des entreprises est devenue, partout en France, une priorité. Le Commissariat général à la stratégie et à la prospective (CGSP), chargé de mener une réflexion prospective sur ce thème, préconise notamment une approche évolutive des métiers. Il insiste sur la nécessité d'échanges croisés et de travaux pluridisciplinaires et multi-niveaux au sein des branches. La mutualisation et l'expertise métiers du Centre sont des atouts forts pour accompagner l'évolution des métiers de la branche.

www.rcp-pro.fr

Vous voulez changer de domaine ? Passez par nos passerelles métiers

Vous souhaitez changer d'activité, vous diriger vers le domaine de la Prévoyance ou de la santé ? Notre conseil : passez par nos stages *Passerelle vers la santé (D0272)* et *Passerelle vers la prévoyance (D0273)*. Ils vous permettront d'acquérir les connaissances de base réglementaires. Ils vous conduiront surtout à identifier les compétences qu'il est indispensable d'acquérir pour être efficace dans votre nouveau métier. En deux jours, vous comprendrez l'essentiel de ce qu'il faut savoir pour devenir un professionnel efficace. Vous serez alors en mesure de construire votre propre parcours de formation pour acquérir une compétence globale dans votre nouveau métier.

Pour tout conseil : vpetitpas@agirc-arrco.fr