

## LETTRE DU CENTRE N° 195

### **Sujet : Création de sessions de formation intitulées « L'information aux actifs : actualités relation client », et « L'information aux actifs : actualités correction carrière »**

Face aux évolutions réglementaires et des outils, à l'arrivée de nouveaux services (le simulateur retraite par exemple) se pose la problématique du maintien des connaissances des équipes en charge de l'information aux actifs.

Depuis sa mise en œuvre, chaque année le Centre organise des sessions de formation à destination des équipes en charge de ce dispositif.

Elles ont pour ambition d'aider les conseillers à anticiper au mieux les évolutions en cours ou à venir, les modalités d'organisation et la façon de travailler avec l'ensemble des acteurs concernés, en somme à être chacun et ensemble garants du dispositif du droit à l'information.

La mise à jour des connaissances des conseillers retraite destinée à s'assurer de l'adéquation de celles-ci avec le niveau de qualité de service attendu constitue un des éléments des contrats d'objectifs et de moyens 2015-2018. La mise en place des sessions « Information aux actifs : actualités » par le Centre est l'une des réponses pour accompagner les équipes.

Les sessions sont organisées en région au plus près des équipes et à destination des managers de proximité, des formateurs relais et des équipes en charge de la relation client ou bien de la correction des carrières. Cette formation entre dans le cadre de l'offre mutualisée du Centre : son tarif est de 150 euros (plus 19,50 euros de frais de repas) par formateur relais.

Par ailleurs, pour réactualiser les acquis, perfectionner les savoir-faire ou acquérir de nouvelles compétences, le centre propose également d'autres actions de formation, réglementaires et/ou outils. L'équipe du Centre se tient à votre disposition pour construire ensemble des solutions au plus près des besoins de vos collaborateurs.

**Pour les équipes en charge de la relation client**, les sessions de la formation « L'information aux actifs : actualités relation client » auront lieu :

- A Paris, le 8 septembre 2016 dans les locaux du Centre de Formation et des Expertises Métiers, pour les collaborateurs des régions Ile de France, Normandie, Picardie, Champagne Ardennes, Nord Pas-de-Calais, Alsace, Lorraine, Franche-Comté , Aquitaine, Limousin, Midi-Pyrénées et Poitou Charentes. Bretagne, Centre, Pays de la Loire.

- A Caluire et Cuire le 16 septembre 2016, dans les locaux du groupe Apicil (38 rue François-Peissel), pour les collaborateurs des régions Rhône-Alpes, Auvergne, Bourgogne, Provence Alpes Côte d'Azur, Languedoc Roussillon et Corse.

**Pour les équipes en charge de la correction de carrière**, les sessions de la formation « L'information aux actifs : actualités correction carrière » auront lieu :

- A Paris, le 9 septembre 2016 dans les locaux du Centre de Formation et des Expertises Métiers, pour les collaborateurs des régions Ile de France, Normandie, Picardie, Champagne Ardennes, Nord Pas-de-Calais, Alsace, Lorraine, Franche-Comté
- A Angoulême le 20 septembre 2016, dans les locaux du groupe Irapauto (8 Pierre-Adolphe-Chadouteau), pour les collaborateurs des régions Aquitaine, Limousin, Midi-Pyrénées et Poitou Charentes
- A St Jean de Braye le 22 septembre 2016, dans les locaux du groupe Malakoff Médéric (78 avenue Charles-Péguy), pour les collaborateurs des régions Bretagne, Centre, Pays de la Loire
- A Caluire et Cuire le 26 septembre 2016, dans les locaux du groupe Apicil (38 rue François-Peissel), pour les collaborateurs des régions Rhône-Alpes, Auvergne, Bourgogne
- A Marseille, le 27 septembre 2016, dans les locaux du groupe Malakoff Médéric (2 bd de Gabès) pour les collaborateurs des régions Provence Alpes Côte d'Azur, Languedoc Roussillon et Corse.

**De la même façon, d'autres sessions réunissant plusieurs GPS peuvent également être organisées sur site** à la demande (contacter Philippe Damaso, responsable de projet pédagogique, [pdamaso@agirc-arrco.fr](mailto:pdamaso@agirc-arrco.fr), 01.71.72.16.02).

Il convient :

- soit de retourner le bulletin d'inscription complété ci-joint 3 semaines avant le début de chaque session, au Centre de formation et des expertises métiers (fax : 01.71.72.16.11 ; e-mail : [gje.cfp@agirc-arrco.fr](mailto:gje.cfp@agirc-arrco.fr)),
- soit de procéder à la préinscription sur le site du CFEM (<https://cfp.agirc-arrco.fr>) au moyen du code d'accès attribué au service formation du groupe.

P.J. : Contenu de la formation et Bulletin d'inscription

*Destinataires :* Direction générale  
 Direction des ressources humaines  
 Responsable communication  
 Responsable de plate-forme téléphonique  
 Responsable retraite  
 Responsable relation client  
 Responsable institution des Cicas  
 Responsable Cicas  
 Porteur de la conduite du changement  
 Responsable formation  
 Pour info : secrétaire du CE

## Formation

### « Information aux Actifs : actualités relation client »

*Sessions dédiées aux équipes en charge de la relation client (Cicas, PFT, lignes d'accueil des GPS)*

- **Point sur l'accord du 30 octobre 2015**
- **Travaux des Commissions Paritaires de mars et juin 2016**
  - Actualités réglementaires
  - Suppression des sommes isolées
- **AGFF sur la tranche C**
- **Le régime unifié**
- **La liquidation unique des régimes alignés (LURA)**
- **Le calendrier**
- **Les impacts de l'accord du 30 octobre 2015 sur les documents du droit à l'information**
- **Les évolutions de la PRCIA**
  - Le simulateur retraite
- **Le référentiel national de gestion des droits (RNGD)**

## Formation

### « Information aux Actifs : actualités correction carrière » »

*Sessions dédiées aux équipes de gestionnaires en charge de la correction des carrières*

- **Point sur l'accord du 30 octobre 2015**
- **Travaux des Commissions Paritaires de mars et juin 2016**
  - Actualités réglementaires
  - Suppression des sommes isolées
- **AGFF sur la Tranche C**
- **Le régime unifié**
- **La liquidation unique des régimes alignés (LURA)**
- **Le calendrier**
- **Les impacts de l'accord du 30 octobre 2015 sur les documents du droit à l'information**
- **Les évolutions de la PRCIA**
  - Le simulateur retraite
- **La demande de droits complémentaires (DDC)**
- **Le référentiel national de gestion des droits (RNGD)**

## BULLETIN D'INSCRIPTION

### « Information aux actifs : actualités »

(\*) Nom (en lettres capitales), précédé de la mention Madame ou Monsieur

Nom (\*): \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Nom de l'organisme : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Portable : \_\_\_\_\_

Nom du destinataire de la convocation (s'il y a lieu) : \_\_\_\_\_

#### Choix de la session pour les équipes en charge de la relation client :

Session du 8 septembre 2016

Session du 16 septembre 2016

#### Choix de la session pour les équipes en charge de la correction carrière :

Session du 9 septembre 2016

Session du 20 septembre 2016

Session du 22 septembre 2016

Session du 26 septembre 2016

Session du 27 septembre 2016

#### Facture valant convention à établir :

au nom du service formation de l'organisme : \_\_\_\_\_

au nom de l'organisme (autre service) :

Service \_\_\_\_\_

au nom d'un autre organisme (Afdas, Agefos, Gie...) et dans cette hypothèse, préciser son nom et ses coordonnées :

Nom de l'organisme : \_\_\_\_\_

Nom du correspondant (\*) : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

*Le coût individuel de la participation à la formation est fixé à 150 euros + 19,50 euros de repas (règlement à réception de la facture).*

*Date et cachet de l'organisme*

*Service Formation*

*Signature*

**Inscription 3 semaines avant le début de chaque session, après validation de votre service Formation, par écrit au CFEM, 16-18 rue Jules César 75592 PARIS Cedex 12 ou par fax : 01.71.72.16.11 ou par mail ([gie.cfp@agirc-arrco.fr](mailto:gie.cfp@agirc-arrco.fr)) ou par préinscription sur le site du CFEM (<https://cfp.agirc-arrco.fr>) au moyen du code d'accès attribué au service formation du groupe.**