

## LETTRE DU CENTRE N° 222

### **Sujet : Mise à disposition d'un e-learning sur les rôles et les responsabilités de l'interlocution et de l'instruction (R2I2).**

Suite à la mise en place de l'interlocution unique Cicas demandée par les partenaires sociaux dans le cadre de l'accord national interprofessionnel conclu en 2013, il a été nécessaire de clarifier les rôles et responsabilités des différents acteurs de la Liquidation (interlocution et instruction).

L'objectif de R2I2 est de repositionner chacun de ces acteurs dans leur cœur de métier (clarifier le « Qui fait quoi ? ») afin d'optimiser le circuit de la Liquidation. Cette clarification des rôles et des responsabilités est nécessaire pour renforcer la confiance entre les acteurs et garantir la satisfaction de nos clients.

#### **Offre de formation :**

Pour accompagner le déploiement des nouvelles pratiques entre interlocution et instruction, en lien avec la Direction du Produit Retraite (Animation du Réseau Cicas et Pôle Processus et Pilotage), le Centre de Formation et des Expertises Métiers met à disposition un e-learning construit sur la base d'un scénario imaginé avec des collaborateurs issus de l'interlocution et de l'instruction.

Une invitation, par mail, a été adressée le 3 novembre 2017, depuis la plateforme du Cfem (<https://cfem.formapulse.fr>), aux collaborateurs chargés d'assurer le déploiement des nouvelles pratiques R2I2 pour les inviter à visualiser ce e-learning.

L'objectif est que tous les destinataires aient visualisé le e-learning le 30 novembre 2017 au plus tard.

Il sera ensuite également mis à disposition de toutes les institutions sur les plateformes de diffusion de e-learning pour pouvoir le communiquer aux collaborateurs chargés du déploiement dans les IRC (Interlocution et Instruction).

#### **Sommaire du e-learning R2I2 :**

- 1 – Introduction (1mn)
- 2 – Le client fait sa demande (25mn)
- 3 – Le gestionnaire instruction traite le dossier (10 mn)
- 4 – Epilogue (1mn)
- 5 – Conclusion (3mn)

Destinataires : Direction retraite  
Direction des ressources humaines  
Direction de la communication  
Responsables de la gestion des Cicas  
Responsables des plateformes téléphoniques Cicas  
Responsables formation  
Porteurs du changement  
Pour info : secrétaire du CE