



CFIP FORMATION 2027

Centre de Formation et d'Ingénierie Pédagogique



DES PROFESSIONNELS DE LA FORMATION AU SERVICE DES GROUPES DE PROTECTION SOCIALE ET DE LEURS SALARIÉS

> RESPONSABLE DU CENTRE

PHILIPPE DAMASO

pdamaso@agirc-arrco.fr / 01 71 72 16 02

> ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Davisen ANECAOUNDEN

Série Retraite - Entreprise
daneacaounden@agirc-arrco.fr / 01 71 72 19 27

Aurore BAZIN

Série Retraite - Entreprise
abazin@agirc-arrco.fr / 01 83 65 48 10

Nadia CANET

Série Retraite - Individu
ncanet@agirc-arrco.fr / 01 71 72 12 63

Sylvie LE BLANC

Série Action sociale - Préparation à la retraite
sleblanc-ext@agirc-arrco.fr / 01 83 65 48 11

Victor BONVARLET

Série Retraite en France et en Europe
Série Action Sociale
vbonvarlet@agirc-arrco.fr / 01 73 08 14 23

Cécile MAGALHAES

Série Retraite - Relation client
cmagalhaes@agirc-arrco.fr / 05 57 96 54 79

Eugénie TAILLIEU

Série Retraite - Individu
etailieu@agirc-arrco.fr / 01 71 72 15 15

> ÉQUIPE DIGITALE

Florence LESCAUDRON - Responsable

flescaudron@agirc-arrco.fr / 01 83 65 48 26

Olivier DUMAND

odumand@agirc-arrco.fr / 01 73 08 16 31

Alain NOGUEIRA

anogueira@agirc-arrco.fr / 01 71 72 12 12

Orokia SANGARE

osangare@agirc-arrco.fr / 01 71 72 12 15

> ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Azzahra BEN MOUMEN - Coordinatrice

abenmoumen@agirc-arrco.fr / 01 71 72 16 03

Magali ADIN

madin@agirc-arrco.fr / 01 71 72 13 15

Aline MONTEIRO

amonteiro@agirc-arrco.fr / 01 71 72 15 71

Florence VILLETTE

fvillette@agirc-arrco.fr / 01 83 65 48 15



Découvrez ici
nos équipes en vidéo
<https://etinaire.formapulse.fr/page/equipeCFIP>

LE CFEM DEVIENT LE CFIP

Le Centre de formation de l'Agirc-Arrco devient le Centre de Formation et d'Ingénierie Pédagogique (CFIP) de la retraite complémentaire.

En tant que levier essentiel pour accompagner la montée en compétences des collaborateurs et leur permettre de s'adapter aux évolutions des métiers, la formation constitue un investissement d'autant plus nécessaire dans un contexte marqué par la rapidité des changements, qu'il s'agisse de la transition numérique, de l'automatisation des tâches ou de la priorité donnée à l'expérience client.

Dans son rôle d'appui aux entreprises de la branche, dans le cadre de la mise en œuvre de leur plan annuel de développement des compétences, le Centre de formation de l'Agirc-Arrco se transforme, pour devenir **le Centre de Formation et d'Ingénierie Pédagogique (CFIP) de la retraite complémentaire.**

Cette transformation poursuit trois objectifs : le renforcement de l'expertise métier, l'élargissement de la transversalité, et l'intensification de la relation de conseil auprès de nos clients.

Dans cette perspective, le CFIP centre son activité exclusivement sur le champ de la retraite et n'assure donc plus d'actions de formations relevant des domaines de l'assurance de personnes, du développement personnel, du management, de l'informatique bureautique et du coaching. Ce choix vise à **consolider notre positionnement d'expert** et à garantir une **parfaite adéquation entre les besoins des métiers et les dispositifs de formation proposés.**

Reconnu pour la qualité de ses actions, le CFIP reste attentif aux réalités opérationnelles du terrain, aux évolutions réglementaires et aux transformations des outils de gestion, ainsi qu'aux orientations stratégiques des organisations. Les formations proposées s'appuient sur des situations professionnelles concrètes et sont animées par des experts métiers et des spécialistes de la protection sociale.

Cette compréhension des enjeux constitue le socle de notre démarche d'ingénierie pédagogique, désormais pleinement mise en avant.

Soucieuse de **renforcer la dimension de conseil**, l'équipe du CFIP accompagne les structures dans l'analyse de leurs besoins et dans la conception de dispositifs personnalisés de formation

Nos responsables pédagogiques sont vos interlocuteurs privilégiés pour traduire vos enjeux métiers en parcours efficaces, opérationnels et créateurs de valeur.

Parce que **le digital est également un levier majeur de développement des compétences**, le CFIP s'appuie sur une équipe spécialisée dans la conception de ressources pédagogiques numériques – vidéos, tutoriels, modules e-learning – intégrées à des dispositifs mixtes associant présentiel et distanciel, avec la même exigence pédagogique et la même ambition.

Concevoir des formations pensées comme de véritables solutions pédagogiques, structurées méthodologiquement, afin d'accompagner durablement les transformations des métiers de la retraite, telle est notre ambition, que retrace le présent catalogue.

Former, pour nous, ne se limite pas à transmettre des connaissances ou des procédures.

C'est **accompagner les femmes et les hommes dans leur professionnalisation, renforcer le sens du métier et promouvoir l'excellence au service d'un secteur porté par la recherche d'efficience.**

Philippe DAMASO
Responsable du CFIP



Emmanuelle VALLEE
Directrice des Opérations
et de la Transformation RH



DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...

Pour vous aider dans votre sélection, repérez les pictogrammes :



> NOUVEAUTÉ



> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE
ET WEBINAIRE



> MODE HYBRIDE :
alternance ou coexistence de présentiel et de distanciel



> ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



> CLASSE VIRTUELLE



ÉDITORIAL

LA RETRAITE
COMPLÉMENTAIRE

LA RETRAITE EN
FRANCE ET EN EUROPE

L'ACTION SOCIALE

INSCRIPTION ET CGV

- Sommaire
- Nouvelles formations 2027
- Liste des formations 2027
- Des pédagogies engageantes
- Le CFIP en quelques mots
- Qualiopi c'est quoi ?

- Le dispositif d'évaluation
- Formation inter-entreprises en 10 étapes
- L'intra et le sur-mesure
- Formation intra-entreprises en 10 étapes
- Les pictogrammes
- Découvrez nos parcours formation

SOMMAIRE DES SÉRIES

LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE	36
• Les fondamentaux de la retraite	38
• L'entreprise, l'adhésion	39
• L'entreprise, la déclaration	41
• L'entreprise, les cotisations et le recouvrement	42
• L'individu, le conseil retraite	45
• L'individu, la carrière	50
• L'individu, l'information des actifs	54
• L'individu, la liquidation du dossier	56
• L'individu, les allocations	61
• La relation client	63
• La comptabilité	70
• L'environnement juridique	72

L'ACTION SOCIALE	82
• Se situer dans l'environnement professionnel Agirc-Arrco	84
• La relation client action sociale	87
• Promouvoir des offres de services auprès des entreprises adhérentes	90
• Développer des actions et des projets partenariaux	90
• Se préparer à l'accompagnement social des publics en difficulté	93
• Évaluer ses actions et mesurer leur impact	95
• Se préparer à la retraite	96

LA RETRAITE EN FRANCE ET EN EUROPE	74
• La retraite en France et en Europe	76



NOUVELLES FORMATIONS 2027

Ces formations sont identifiées dans le catalogue par le pictogramme (nouveau 2027)



Réf	Formation	Série	Page
B0100	Les essentiels du système de retraite en France et de l'Agirc-Arrco	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	38
B0307	Zoom : la gestion des diptyques	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	41
B0341	Zoom : Le lissage des périodes DSN	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	42
B0342	Zoom : Les blocs changement dans la DSN	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	43
B0368	Consultation et gestion du compte dans GCE	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	44
B0400	Le CRM Individu pour le Front Office	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	45
B0401	Le CRM Individu pour le Back Office	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	49
B04998	La consultation du RGCU	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	53
B0448	La lecture du compte SCP - CELIA	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	62
E01002	Parcours E-learning pour les Agences Conseil Retraite	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	63
B04120	Animer une intervention dans les domaines Retraite ou Action Sociale	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	63
AB0171	Gérer ses émotions suite à une interlocution client difficile	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	66
AB0153	Savoir adapter son discours à son client	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	67
AB0156	Faire vivre une expérience à son client en VISIO	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	67
AB0150	Atelier collectif pour renforcer l'expérience client	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	68
AB0170	Savoir donner un feedback lors des analyses d'entretiens ou appels	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	69
E01003	Connaître les services d'accompagnement et de prévention du régime Agirc-Arrco	L'ACTION SOCIALE	84

NOS PARCOURS FONDAMENTAUX CONCENTRENT L'ESSENTIEL À CONNAÎTRE POUR PRENDRE VOS FONCTIONS.

Le CFIP vous propose un apprentissage immédiatement utile avec tout ce qu'il vous faut pour entrer du bon pied dans l'univers Agirc Arrco. Contactez nous à cfip@agirc-arrco.fr si vous souhaitez que l'on vous propose un parcours sur mesure

Réf	Intitulé de la formation	Durée	Public destinataire
LES FONDAMENTAUX DE LA RETRAITE : COMPRENDRE NOTRE ENVIRONNEMENT, NOS PRATIQUES ET NOS MISSIONS... UNE BASE SOLIDE POUR DÉMARRER :			
B0100	Les essentiels du système de retraite en France et de l'Agirc-Arrco	2 jours	Tout public
LES FONDAMENTAUX DU PÉRIMÈTRE ENTREPRISE : MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE L'ADHÉSION ET DE LA DSN :			
B0304	Adhésion d'entreprise : maîtriser les règles essentielles	2 jours	Conseiller entreprise
B0340	Traitement et intégration de la DSN	2 jours	Conseiller entreprise
LES FONDAMENTAUX DU PÉRIMÈTRE INDIVIDU : ACQUÉRIR UNE VISION CLAIRE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES INDIVIDUS TOUT AU LONG DU PARCOURS RETRAITE :			
IC0104	Comprendre les bases du service Actifs	1 jour	Conseiller retraite
IC0105	Comprendre les bases du service futur retraité	1 jour	Conseiller retraite
IC0106	Comprendre les bases du service Allocataires	1 jour	Conseiller retraite
LES FONDAMENTAUX INTER-RÉGIMES : MAÎTRISER L'ÉCOSYSTÈME RETRAITE FRANÇAIS POUR OFFRIR UN CONSEIL FIABLE ET PERSONNALISÉ :			
P0151	Parcours Inter-Régimes	5 jours	Conseiller retraite
A0201	Panorama des principaux régimes de retraite	4 jours	Tout public
LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT : DÉVELOPPER SA POSTURE D'ÉCOUTE ET SA COMMUNICATION POUR OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT ENGAGÉE :			
B0452	Préparer efficacement un entretien conseil retraite	2 jours	Conseiller retraite
B0441	Entretien conseil retraite : les questions récurrentes autour du régime général	2 jours	Conseiller retraite
AB0128	L'expérience client engagée, comment communiquer efficacement	1 jour	Conseiller retraite
AB0129	L'écoute et le conseil client	1 jour	Conseiller retraite
LES FONDAMENTAUX DE L'ACTION SOCIALE : IDENTIFIER L'ENVIRONNEMENT DE L'ACTION SOCIALE ET L'OFFRE AGIRC-ARRCO :			
P0122	Passerelle de mobilité vers le métier de l'action sociale	10 jours	Conseiller action sociale
C0231	L'action sociale Agirc-Arrco : fonctionnement et offre de service du régime	1 jour	Conseiller action sociale
C0102	Le panorama de la protection sociale en France	2 jours	Conseiller action sociale

LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Aurore BAZIN, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Victor BONVARLET.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
LES FONDAMENTAUX DE LA RETRAITE					
B0100	Les essentiels du système de retraite en France et de l'Agirc-Arrco 	2 jours	Du 02 au 03/02/2027	780 €	38
IC0115	Comprendre les bases des référentiels et de leurs éco-systèmes	1 jour	Le 24/06/2027 ou le 23/09/2027	390 €	38
L'ENTREPRISE, L'ADHÉSION					
B0304	Adhésion d'entreprise : maîtriser les règles essentielles - Niveau 1	2 jours	Du 18 au 19/03/2027 ou du 27 au 28/09/2027	900 €	39
B0306	Adhésion d'entreprise : les situations particulières - Niveau 2	1 jour	Le 15/06/2027 ou le 18/11/2027	450 €	39
S0301	Les journées d'actualité du domaine entreprise	1 jour	Nous consulter	390 €	40
B0305	Fusions-absorptions	2 jours	Du 09 au 10/03/2027	900 €	40
B0307	Zoom : la gestion des diptyques 	0,5 jour	Le 29/06/2027	225 €	41
L'ENTREPRISE, LA DÉCLARATION					
A0322	Du bulletin de salaire à la DSN	2 jours	Du 07 au 08/12/2027	900 €	41
B0340	Traitement et Intégration de la DSN	2 jours	Du 09 au 10/09/2027	900 €	42
L'ENTREPRISE, LES COTISATIONS ET LE RECOUVREMENT					
B0341	Zoom : Le lissage des périodes DSN 	0,5 jour	Le 16/09/2027	225 €	42
B0342	Zoom : Les blocs changement dans la DSN 	0,5 jour	Le 07/10/2027	225 €	43
B0367	Calcul des cotisations	2 jours	Du 07 au 08/06/2027	780 €	43

LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Aurore BAZIN, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Victor BONVARLET.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
L'ENTREPRISE, LES COTISATIONS ET LE RECOUVREMENT					
B0368	Consultation et gestion du compte dans GCE 	3 jours	Du 22 au 24/11/2027	1 350 €	44
B0309	Recouvrement et précontentieux des cotisations impayées	2 jours	Du 05 au 06/10/2027	900 €	44
L'INDIVIDU, LE CONSEIL RETRAITE					
B0400	Le CRM Individu pour le Front Office 	1 jour	Le 19/05/2027	390 €	45
B0452	Préparer efficacement un entretien retraite	2 jours	Du 01 au 02/12/2027	780 €	45
B0489	Le simulateur M@rel	1 jour	Le 01/04/2027 ou le 02/09/2027	390 €	46
B0441	Entretien retraite : les questions récurrentes autour du régime général	2 jours	Du 03 au 04/06/2027	900 €	46
B04990	L'ouverture de la demande de retraite	2 jours	Du 01 au 02/04/2027	780 €	47
B04991	La demande de retraite en agence	3 jours	Du 17 au 19/03/2027	1 170 €	47
B0426	Les différents dispositifs de départ à la retraite AGIRC-ARRCO	2 jours	Du 22 au 23/06/2027	780 €	48
B0433	Les majorations familiales Agirc-Arrco	1 jour	Le 04/02/2027	390 €	48
B0443	La consultation CELIA-SCP pour le Front Office	1 jour	Le 26/01/2027	390 €	49
B0401	Le CRM Individu pour le Back Office 	1 jour	Le 20/05/2027	390 €	49

LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Aurore BAZIN, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Victor BONVARLET.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
L'INDIVIDU, LA CARRIÈRE					
B0406	La réglementation carrière AGIRC-ARRCO	3 jours	Du 24 au 26/03/2027	1 170 €	50
B04994	La rectification de carrière sur le RGCU	1 jour	Le 30/03/2027	390 €	50
B04105	Rapprocher le bulletin de salaire et son traitement sur le RGCU	2 jours	Du 12 au 13/10/2027	780 €	51
B0412	La carrière des salariés avant 2019 (Ex Agirc)	2 jours	Du 02 au 03/06/2027	780 €	51
B0407	Gestion des périodes de maladie et de chômage - Niveau 1	3 jours	Du 15 au 17/06/2027	1 170 €	52
B0408	Gestion des périodes de maladie et de chômage - Niveau 2	3 jours	Du 24 au 26/11/2027	1 170 €	52
B04998	La consultation du RGCU 	0,5 jour	Le 05/10/2027 (matin)	195 €	53
B0488	La consultation des référentiels individus	2 jours	Du 25 au 26/05/2027	780 €	53
L'INDIVIDU, L' INFORMATION DES ACTIFS					
B0404	L'information aux actifs	2 jours	Du 07 au 08/09/2027	780 €	54
B0405	Information aux actifs : la gestion des demandes	3 jours	Du 10 au 12/03/2027	1 170 €	54
S0462	Information aux actifs : actualités relation client	1 jour	Nous consulter	390 €	55
S0461	Information aux actifs : actualités correction carrière	1 jour	Nous consulter	390 €	55
IC0104	Comprendre les bases du service Actif	1 jour	Le 02/12/2027	390 €	56

LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Aurore BAZIN, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Victor BONVARLET.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
L'INDIVIDU, LA LIQUIDATION DU DOSSIER					
B04992	La constitution du dossier Agirc-Arrco	3 jours	Du 19 au 21/10/2027	1 170 €	56
B04993	L'étude du dossier Agirc-Arrco	3 jours	Du 23 au 25/11/2027	1 170 €	57
B04995	La réglementation IRCANTEC	2 jours	Du 25 au 26/05/2027	780 €	57
B04996	Le dossier IRCANTEC dans SCL	2 jours	Du 27 au 28/05/2027	780 €	58
S0463	Webinaire "Les jeudis de la liquidation"	1 jour	Nous consulter	390 €	58
B0451	Impacts de la coordination européenne dans l'instruction du dossier de retraite	1,5 jour	Du 09 au 10/12/2027 matin	675 €	59
B0421	Réversion d'actifs	2 jours	Du 16 au 17/11/2027	780 €	59
B0447	La consultation CELIA pour la liquidation	1 jour	Le 02/02/2027	390 €	60
IC0105	Comprendre les bases du service Futur Retraité	1 jour	Le 08/06/2027	390 €	60
L'INDIVIDU, LES ALLOCATIONS					
B0472	Réversion allocataire	3 jours	Du 17 au 19/03/2027	1 170 €	61
B0442	La gestion de l'allocation dans l'outil CELIA	3 jours	Du 15 au 17/09/2027	1 170 €	61
B0448	La lecture du compte SCP - CELIA	1 jour	Le 07/10/2027	390 €	62
IC0106	Comprendre les bases du service Allocataire	1 jour	Le 07/12/2027	390 €	62



LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Aurore BAZIN, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Victor BONVARLET.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
LA RELATION CLIENT					
E01002	Parcours E-learning pour les Agences Conseil Retraite 	20 min par module	Nous consulter	Nous consulter	63
B04120	Animer une intervention dans les domaines Retraite ou Action Sociale 	2 jours	Nous consulter	900 €	63
AB0148	L'expérience client différenciante	0,5 jour	Nous consulter	225 €	64
AB0128	L'expérience client engagée, comment communiquer efficacement	1 jour	Nous consulter	450 €	64
AB0129	L'écoute et le conseil client	1 jour	Nous consulter	450 €	65
AB0147	Atelier de perfectionnement : techniques avancées pour améliorer l'expérience client	1 jour	Nous consulter	450 €	65
AB0125	La gestion des interlocuteurs difficiles et prévention des incivilités	1 jour	Nous consulter	450 €	66
AB0171	Gérer ses émotions suite à une interlocution client difficile 	1 jour	Nous consulter	450 €	66
AB0153	Savoir adapter son discours à son client 	1 jour	Nous consulter	450 €	67
AB0156	Faire vivre une expérience à son client en VISIO 	1 jour	Nous consulter	450 €	67
AB0124	Optimiser ses écrits professionnels par mail et chat	1 jour	Nous consulter	450 €	68
AB0150	Atelier collectif pour renforcer l'expérience client 	0,5 jour	Nous consulter	450 €	68
AB0149	Savoir conduire un entretien d'appréciation de l'expérience client	1 jour	Nous consulter	450 €	69
AB0170	Savoir donner un feedback lors des analyses d'entretiens ou appels 	Nous consulter	Nous consulter	450 €	69

LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Aurore BAZIN, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Victor BONVARLET.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
LA COMPTABILITE					
E0201	Opérations comptables courantes de l'activité d'une IRC 	2 jours	Du 10 au 11/06/2027	900 €	70
E0301	Arrêté comptable des cotisations des IRC	2 jours	Du 30/09 au 01/10/2027	1 060 €	70
E0302	Arrêté comptable des allocations des IRC	1 jour	Le 24/06/2027	530 €	71
E0312	Comptes individuels et combinés Agirc-Arrco	3 jours	Du 24 au 26/11/2027	1 590 €	71
L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE					
A0407	Successions et donations, aspects financiers et fiscaux	3 jours	Du 17 au 19/11/2027	1 350 €	72

LA RETRAITE EN FRANCE ET EN EUROPE

Contact pédagogique : Victor BONVARLET.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
P0141	Parcours inter-régimes	2 + 2 + 1 jours	Nous consulter	1 250 €	76
P0151	Journée d'actualité inter-régimes	1 jour ou 2 x 0,5 jour	Nous consulter	390 €	76
A0201	Panorama des principaux régimes de retraite français	2 + 2 jours	Du 17 au 18/03/2027 et du 24 au 25/03/2027	1 560 €	77
A0202	La retraite de base des salariés du secteur privé (Assurance retraite)	2 + 2 jours	Du 16 au 17/06/2027 et du 23 au 24/06/2027	1 800 €	77
A0225	La retraite des indépendants (Assurance retraite)	1 jour	Nous consulter	450 €	78
A0221	Les prestations veuvage des salariés du secteur privé et des indépendants (Assurance retraite)	1 jour	Nous consulter	450 €	78
A0203	La retraite du secteur public (SRE, CNRACL, RAFP et Ircantec)	2 jours	Du 25 au 26/11/2027	900 €	79
A0205	La retraite des professions libérales, des indépendants et des exploitants	2 jours	Du 19 au 20/05/2027	900 €	79
A0207	Droits à retraite en Europe	4 jours	Nous consulter	1 560 €	80

L'ACTION SOCIALE

Contact pédagogique : Victor BONVARLET, Cécile MAGALHAES.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
SE SITUER DANS L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL AGIRC-ARRCO					
E01003	Connaître les services d'accompagnement et de prévention du régime Agirc-Arrco 	1 heure	Nous consulter	190 €	84
P0122	Passerelle de mobilité vers le métier de l'Action Sociale	10 jours	Nous consulter	3 900 €	84
C0231	L'action sociale Agirc-Arrco : fonctionnement et offre de services du régime	1 jour	Nous consulter	450 €	85
C0102	Le panorama de la protection sociale en France	2 jours	Nous consulter	900 €	85
C0501	Utiliser le CRM action sociale	1 jour	Nous consulter	450 €	86
C0502	Utiliser le CRM action sociale : atelier managers	1h30	Nous consulter	150 €	86
LA RELATION CLIENT ACTION SOCIALE					
C0210	La communication efficace dans l'action sociale	1 jour	Nous consulter	450 €	87
C0211	Savoir écouter et conseiller un client dans le cadre de l'action sociale	1 jour	Nous consulter	450 €	87
C0212	La gestion des interlocutions difficiles dans le cadre de l'action sociale	1 jour	Nous consulter	450 €	88
C0214	Optimiser ses écrits professionnels par mail dans le cadre de l'action sociale	1 jour	Nous consulter	450 €	88
C0215	Atelier de perfectionnement : techniques avancées pour améliorer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale	1 jour	Nous consulter	450 €	89
C0216	Atelier collectif pour renforcer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale	0,5 jour	Nous consulter	225 €	89

L'ACTION SOCIALE

Contact pédagogique : Victor BONVARLET, Cécile MAGALHAES.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
PROMOUVOIR DES OFFRES DE SERVICE AUPRES DES ENTREPRISES ADHERENTES					
C0224	L'accompagnement individuel des proches aidants	2 jours	Du 17 au 18/06/2027	1 220 €	90
DEVELOPPER DES ACTIONS ET DES PROJETS PARTENARIAUX					
E01004	Elearning La politique habitat	30 minutes	Nous consulter	100 €	90
C0201	La politique habitat	2 jours	Nous consulter	900 €	91
C0323	Le développement de partenariats	1h30 + 2 jours	Webinaire : le 19/01 (après-midi) Présentiel : 02/02 et 09/03/2027 ou Webinaire : le 05/10 (après-midi) Présentiel : 02/11 et 07/12/2027	1 000 €	91
C0320 D	L'innovation sociale et l'ESS : comment sécuriser nos partenariats ?	3 heures 30	Le 10/06/2027 (matin)	130 €	92
C0321	L'analyse du modèle économique d'une association partenaire	2 jours	Du 16 au 17/09/2027	900 €	92
C0312	L'ingénierie sociale au service du développement social local	2 jours	Du 23 au 24/03/2027	900 €	93
SE PREPARER A L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES PUBLICS EN DIFFICULTE					
P0124	Le parcours ECO	2 à 5 jours	Nous consulter	390 € / jour	93
C0303	La conduite d'un entretien pour réaliser un diagnostic social	2 jours	Du 14 au 15/06/2027 ou du 19 au 20/10/2027	1060 €	94
C0113	Les minima sociaux	1 jour	Nous consulter	390 €	94

L'ACTION SOCIALE

Contact pédagogique : Victor BONVARLET, Cécile MAGALHAES

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
EVALUER SES ACTIONS ET MESURER LEUR IMPACT					
C0115D	L'évaluation et la mesure d'impact social : débutant	0,5 jour	Le 16/03/2027 (matin) ou le 12/10/2027 (matin)	390 €	95
C0116	L'évaluation et la mesure d'impact social : intermédiaire	2 jours	Du 25 au 26/03/2027 ou du 04 au 05/11/2027	1 540 €	95
C0117	L'évaluation et la mesure d'impact social : avancé	2 + 2 + 2 jours	Du 01 au 02/02/2027 Du 08 au 09/03/2027 Du 01 au 02/04/2027 ou Du 20 au 21/09/2027 Du 11 au 12/10/2027 Du 15 au 16/11/2027	3 660 €	96
SE PRÉPARER À LA RETRAITE					
PR0101	Se préparer à la retraite : l'essentiel	1 jour	Nous consulter	Nous consulter	96
PR0101 D	Se préparer à la retraite : l'essentiel	1 jour	Nous consulter	Nous consulter	97
PR0102	Anticiper et préparer sa retraite	2 jours	Nous consulter	Nous consulter	97
PR0102 D	Anticiper et préparer sa retraite	2 jours	Nous consulter	Nous consulter	98

DES PÉDAGOGIES ENGAGEANTES

Le CFIP créé et renouvelle en permanence une offre de plus de 100 formations à destination des salariés de la Branche retraite. Nous pensons que la réussite d'une formation repose sur l'engagement et l'investissement de ses participants : stagiaires et formateurs.

Pour cela, nous nous sommes engagés dans un travail de recomposition pédagogique de nos formations pour diversifier les activités pédagogiques au cours d'une même formation et privilégier des méthodes d'apprentissage plus interactives que ce soit en présentiel ou en distanciel :

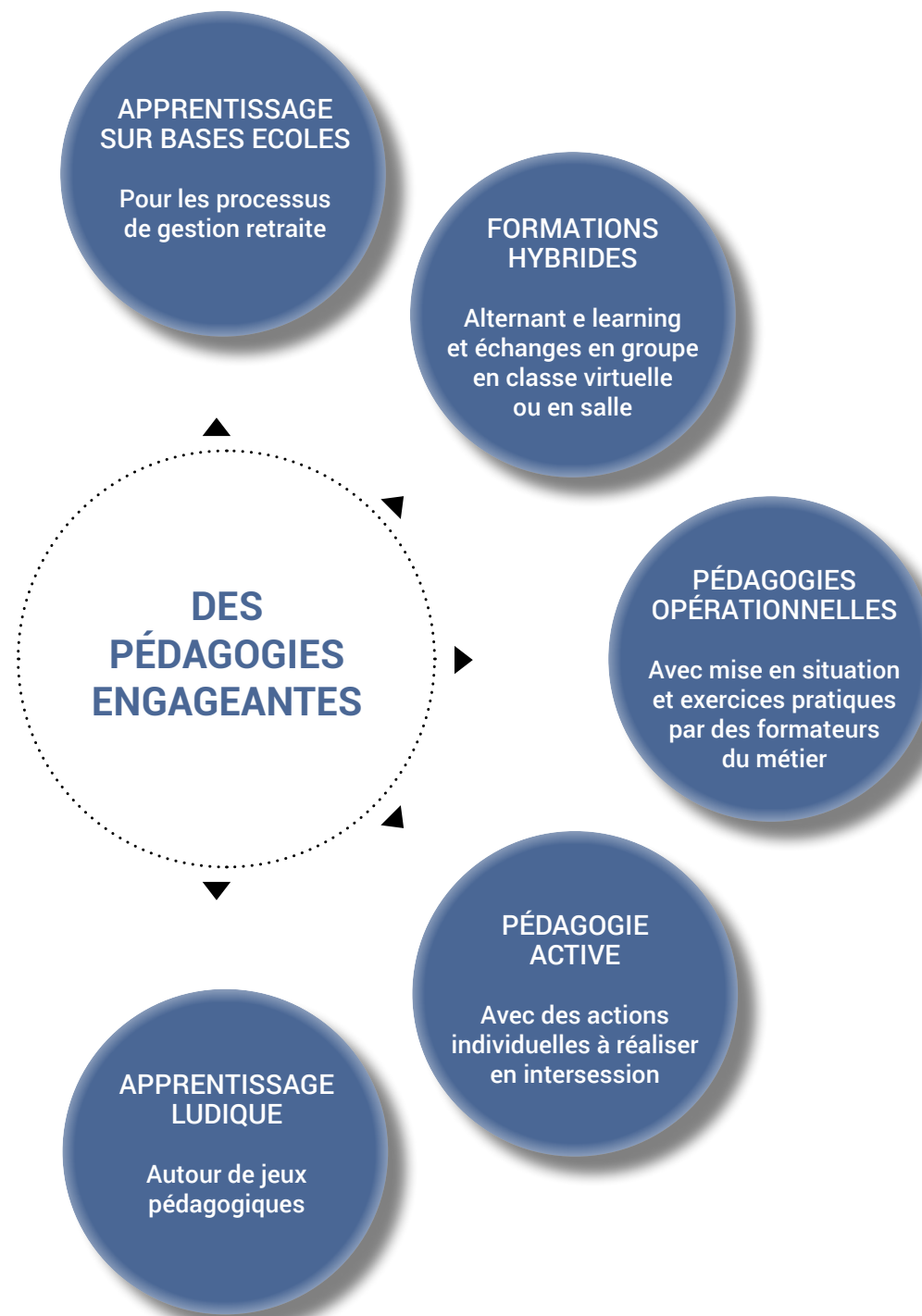
- Formations hybrides alternant e-learning et échanges en groupe (en présentiel ou en classe virtuelle)
- Apprentissage sur bases écoles pour les processus de gestion de la retraite
- Apprentissage ludique autour de jeux pédagogiques (jeu des familles de métiers, lotos, jeux de plateau...)
- Pédagogies opérationnelles proposées par des formateurs issus des métiers avec mises en situation, exercices, quiz inspirés par des cas de terrain
- Pédagogie active organisée avec des actions individuelles à réaliser en intersession

QUI SONT LES FORMATEURS DU CFIP ?

Nombre d'entre eux sont des professionnels aguerris des métiers de la retraite ou de la prévoyance, salariés des GPS en fonction : d'autres sont des experts indépendants.

Les formateurs du CFIP sont recrutés, formés et supervisés selon un processus qualité dont voici les quatre éléments clés :

- Expertise reconnue dans un métier, un secteur professionnel,
- Formation aux pratiques pédagogiques du CFIP
- Formation aux pratiques digitales pour garantir la maîtrise des outils digitaux utiles à l'apprentissage
- Supervision systématique par nos responsables pédagogiques



L'OFFRE DIGITALE, C'EST AUSSI... DE LA FORMATION QUI STIMULE, ENGAGE ET DONNE ENVIE D'APPRENDRE !

Au sein du **Centre de Formation et d'Ingénierie Pédagogique**, l'équipe **Digital Learning** conçoit des expériences d'apprentissage interactives et adaptées aux besoins des métiers de la Retraite pour accompagner ses formations présentiels, hybrides ou en full distanciel.

Notre mission ?

Transformer vos contenus en **parcours vivants et motivants**, où chaque apprenant devient acteur de son apprentissage. Nous mettons en scène les savoirs de façon ludique, stimulante et orientée vers l'efficacité.

Un besoin, une idée, un projet ?

Nous faisons émerger la solution digitale qui vous ressemble.



Nos experts pédagogiques analysent les objectifs, les publics et les contraintes pour imaginer des dispositifs qui captent l'attention, encouragent la participation et favorisent la mémorisation.

Nous créons des supports qui donnent envie d'apprendre :

- **E-learning interactifs et ludiques**, riches en mises en situation et en défis
- **Tutoriels clairs et opérationnels**, pensés pour favoriser l'autonomie
- **Quiz et évaluations dynamiques**, conçus comme de vrais jeux d'apprentissage
- **Capsules vidéo pédagogiques**, rythmées et visuelles
- ... et tout autre support digital sur mesure, pour répondre aux enjeux et renforcer l'engagement !

L'OFFRE DIGITALE, C'EST AUSSI... DE LA FORMATION QUI STIMULE, ENGAGE ET DONNE ENVIE D'APPRENDRE !

Découvrez nos modules e learning, qui ont déjà permis à une large communauté d'apprenants de mieux comprendre les enjeux métiers, notamment à travers :

Le parcours ESAA, un dispositif innovant conçu pour accompagner efficacement les nouveaux conseillers des Centres de Relation Client (CRC) et des Agences Conseil Retraite (ACR).



Le parcours GCE, composé de trois modules d'acculturation permet aux conseillers entreprise :

- d'identifier les motivations stratégiques et les bénéfices institutionnels liés à la mise en œuvre du PGCE,
- d'explorer l'écosystème GCE et d'en comprendre le fonctionnement global, ... avant de participer aux sessions de formation en présentiel.

Découvrez ici notre offre digitale



LE CFIP EN QUELQUES MOTS...

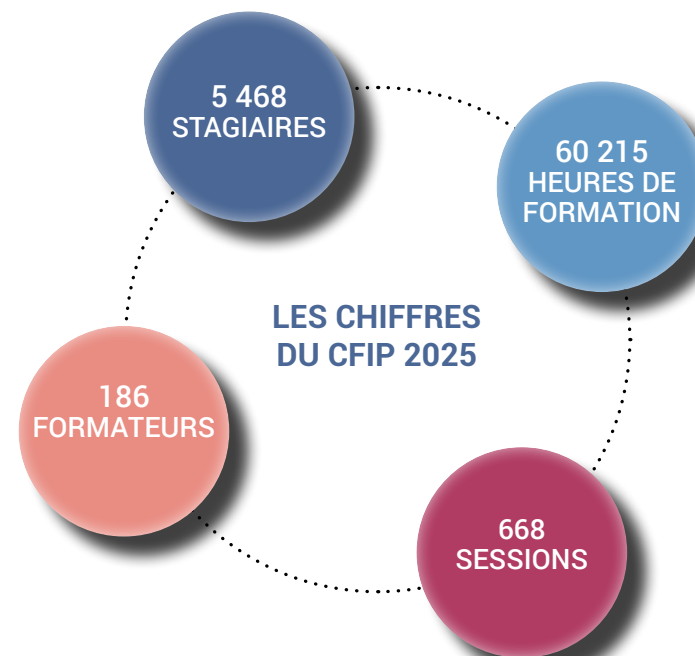
> LE CFIP EN QUELQUES MOTS...

Dans son rôle d'appui aux entreprises de la branche, le Centre de Formation et d'Ingénierie Pédagogique (CFIP) de la retraite complémentaire travaille au renforcement de l'expertise métier, à l'élargissement de la transversalité, et à l'intensification de la relation de conseil auprès de nos clients.

Le CFIP centre son activité exclusivement sur le champ de la retraite. Ce positionnement renforce notre expertise et garantit une parfaite adéquation entre les besoins des métiers et les dispositifs de formation proposés.

Le CFIP met en oeuvre les orientations formations de la Branche Retraite Complémentaire. Le siège social est situé 16-18, rue Jules César 75012 Paris.

> LE CFIP EN QUELQUES CHIFFRES...



> NOS DOMAINES D'INTERVENTION

Le CFIP a structuré son offre formation autour des principaux métiers de la Branche :

- La retraite complémentaire
- La retraite en France et en Europe
- L' action sociale
- La relation client

QUALIOPI, C'EST QUOI ?

Le centre de formation Agirc-Arrco est certifié Qualiopi depuis août 2021, pour la catégorie actions de formation. Cette certification est délivrée pour une durée de 3 ans et a été confirmée régulièrement depuis.

Les équipes du CFIP se mobilisent au quotidien pour formaliser et améliorer les process qualité au coeur des activités formation.

> QUE REPRÉSENTE VRAIMENT CETTE CERTIFICATION ?

Elle répond à la loi du 5 septembre 2018 "pour la liberté de choisir son avenir professionnel" qui impose depuis le 1er janvier 2022, une certification obligatoire aux organismes de formation qui proposent des prestations finançables par des fonds publics ou mutualisés. Cette certification est aujourd'hui essentielle pour vous garantir les meilleures conditions de formation et ses exigences sont traduites dans un référentiel national unique.

Il comprend 7 critères recouvrant l'ensemble des process de notre activité :

- La **communication**,
- La **conception pédagogique**,
- La **mise en oeuvre** des prestations,
- Les **moyens** alloués,
- La **gestion des compétences** des acteurs,
- L'intégration dans notre **environnement professionnel**,
- La prise en compte **des appréciations** des parties prenantes.

La certification **Qualiopi** atteste ainsi de la qualité de ces processus et de notre engagement à mettre en oeuvre une démarche d'amélioration continue.

> CONCRÈTEMENT, CELA SIGNIFIE QUE LE CFIP

- S'efforce de répondre aux besoins exprimés par ses clients et ses participants
- Attache une attention particulière à la conception de ses formations pour qu'elles proposent des objectifs opérationnels en lien avec vos besoins d'évolution de compétences
- Accueille et accompagne ses participants de la meilleure manière possible
- Mobilise des moyens techniques et pédagogiques pertinents selon les modalités d'apprentissage présentiels et digitales
- Fait intervenir des formateurs qualifiés et experts dans leur domaine professionnel
- Tient compte de l'évolution de vos métiers pour faire évoluer son offre de formation
- Mesure les taux de satisfaction de ses clients et des participants
- Prend en compte les appréciations et réclamations de ses clients pour sans cesse améliorer son offre de formation.

La certification Qualiopi met ainsi le participant au coeur du processus en lui garantissant la meilleure expérience de formation professionnelle possible.

Qualiopi
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

Certification qualité délivrée au titre
de la catégorie **Actions de formation**

NOTRE DISPOSITIF D'EVALUATION

Pour évaluer la qualité et la pertinence de nos formations, nous mettons en oeuvre un dispositif d'évaluation en 3 étapes.

Avant la formation :

Nous adressons à chaque participant un lien vers un **Questionnaire de recueil des besoins et attentes** à remplir en ligne pour s'assurer de leur adéquation avec le programme de formation. Dans certains cas, les participants sont également invités à répondre à un **Questionnaire de positionnement** pour évaluer les prérequis attendus.

Pendant la formation :

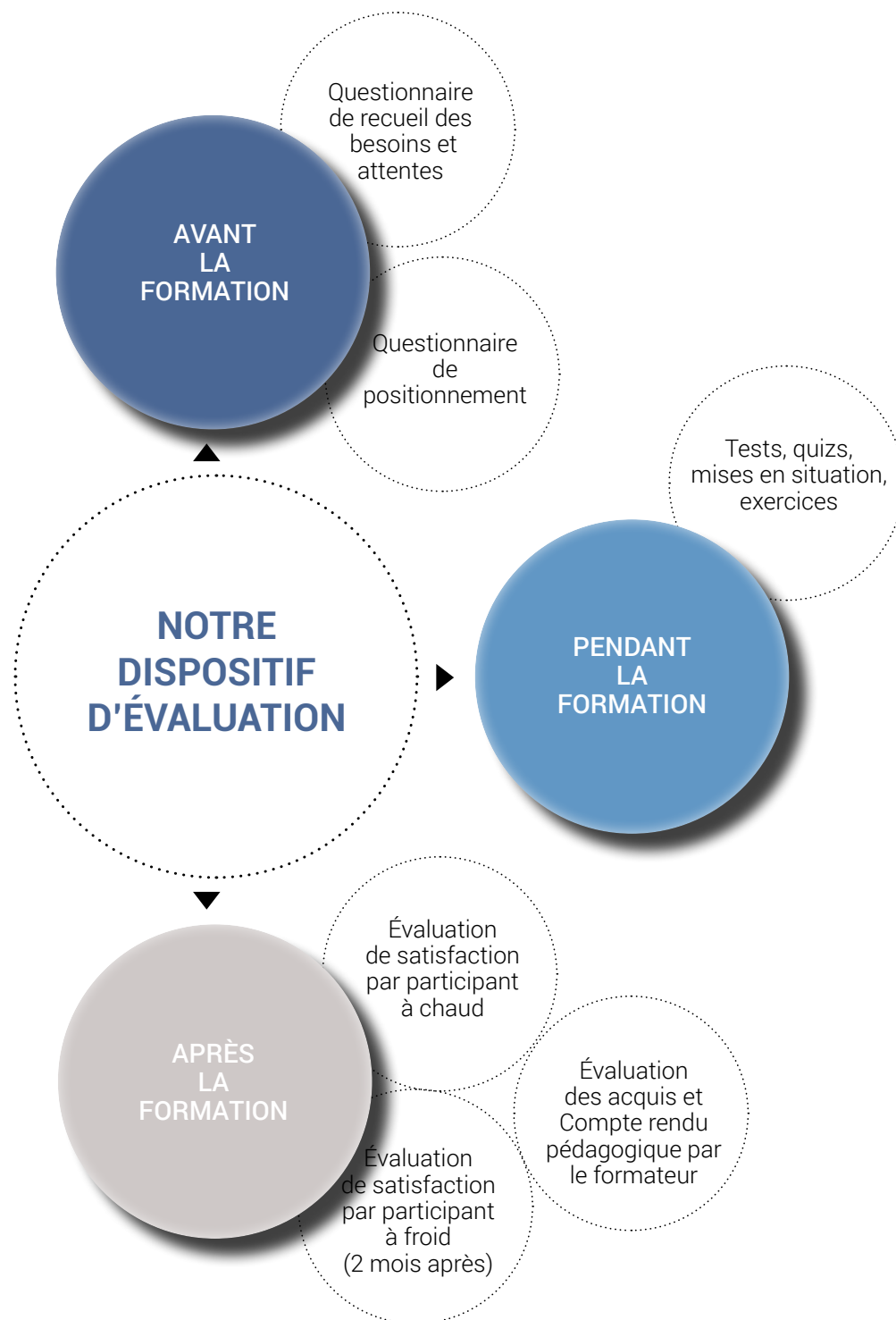
Le formateur évalue la progression des participants par rapport aux objectifs à atteindre à l'aide de tests, quiz, mises en situation ou exercices... Le formateur renseigne ensuite la progression individuelle de chaque participant en remplissant une **Evaluation des acquis de la formation**.

Après la formation :

Nous recueillons les appréciations des personnes ayant contribué à la réalisation de la formation :

- Chaque participant répond à un **Questionnaire de satisfaction à chaud**, puis à un **Questionnaire de satisfaction à froid**, 2 mois plus tard.
- Le formateur remplit une **évaluation des acquis** pour chaque participant et un **Compte rendu pédagogique du formateur** pour rendre compte du déroulement de la session de formation.
- Une fois par an, nous interrogeons les clients commanditaires de nos formations.

Ce dispositif d'évaluation permet de s'interroger à toutes les étapes du processus de formation sur la pertinence de notre offre en adéquation avec vos besoins et de nous inscrire dans une démarche d'amélioration continue.



10 ÉTAPES POUR PARTICIPER À L'UNE DE NOS FORMATIONS INTER-ENTREPRISES

PARTICIPANT

JE CHOISIS MA FORMATION

1

Consultez les programmes de formation

Dans le catalogue sur le site en ligne etnenaire.formapulse.fr ou sur votre espace extranet Dendreo pour bénéficier du moteur de recherche

Choisissez les dates* et la modalité (présentiel/distanciel) qui vous conviennent

2

Sélectionnez votre formation

Téléchargez le programme et transmettez-le à la personne en charge de votre inscription

Après validation interne, votre service formation vous inscrit auprès du CFIP

3

Réservez les dates dans votre agenda

Recevez une confirmation de votre inscription avec copie à votre service formation et **réservez les dates**

* Si les dates ne sont pas indiquées dans le programme, elles vous seront communiquées au plus tard 30 j avant le début de la formation

JE ME PRÉPARE À SUIVRE LA FORMATION

4

Recevez la convocation/ courrier report ou annulation

Quelques jours avant la formation, vous recevez votre convocation (avec copie à votre service formation) avec un lien vers votre espace participant où vous retrouverez :

- le règlement intérieur du CFIP,
- le programme,
- votre convocation,
- les modalités d'accès,
- l'agenda de vos formations.

C'est là que vous :

- complétez le questionnaire des besoins et des attentes,
- émargerez électroniquement
- et récupérez le support pédagogique et les questionnaires de satisfaction.

5

Remplissez le questionnaire de recueil des attentes

Quelques jours avant la formation, vous recevez un message vous invitant à compléter en ligne le recueil de vos besoins et de vos attentes à destination du formateur pour lui permettre d'adapter la formation si besoin.

Dans certains cas, un questionnaire peut vous être adressé pour évaluer votre niveau de connaissances avant l'entrée en formation

JE ME FORME

6

Participez activement

Votre participation est primordiale pour vous permettre d'atteindre les objectifs de formation

Des tests d'évaluation vous seront proposés tout au long de la formation sous forme d'exercices, de mises en situation ou de simulation de cas pour vous aider à progresser

7

Validez votre participation

Pendant la formation, vous signez matin et après-midi la feuille d'émargement pour attester de votre participation effective à la formation



8

Evaluez vos acquis

Selon les formations, différentes modalités d'évaluation sont réalisées : **évaluation de fin de formation ou examen de certification.**

J'ÉVALUE LA FORMATION

9

Transmettez vos appréciations

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, à l'issue de la formation, puis 2 mois après, vous remplissez en ligne un questionnaire d'évaluation de votre satisfaction,



JE METS MES ACQUIS EN APPLICATION

10

A l'issue de votre formation

A l'issue de la formation, vous recevez une attestation de présence et votre employeur reçoit un **certificat de réalisation** et la facture

A vous de mettre en pratique ce que vous avez acquis en formation pour renforcer ces **nouvelles compétences**

L'INTRA ET LE SUR MESURE : DES SOLUTIONS PERSONNALISÉES

Aujourd'hui, 80% des actions de formation réalisées par le CFIP sont des formations intra entreprise ou sur mesure. Il paraît donc utile de vous apporter ici quelques précisions. Toutes nos formations catalogue peuvent être organisées en intra entreprise. Nos responsables de projets pédagogiques sont à votre disposition pour choisir, avec vous, les formations correspondant à votre demande et les transposer en intra entreprise. Ils peuvent aussi concevoir des formations ou des parcours sur mesure répondant spécifiquement à vos besoins et à votre environnement.

> L'INTRA STANDARD

Vous souhaitez mettre en œuvre au sein de votre structure une action de formation intra-entreprise. C'est-à-dire une formation existante au catalogue du CFIP, délivrée exclusivement à un groupe ciblé de collaborateurs d'une même structure. Elle diffère d'une formation inter-entreprises, qui rassemble des collaborateurs d'entreprises différentes. La formation peut alors être adaptée aux besoins plus particuliers de l'entreprise.

Cette formation peut être au choix :

- Identique à la formation inter
- Adaptée par sa durée, son programme, les mises en situation proposées, les modalités pédagogiques et/ou d'organisation

Les avantages d'une solution intra entreprise :

- Souplesse d'organisation : la planification s'adapte à vos contraintes
- Rapidité de mise en œuvre : réponse de 48h à 5 jours en fonction de la complexité de votre demande
- Formation dans vos locaux en présentiel, en 100 % à distance ou en mode hybride (présentiel et distanciel)
- Constitution d'un groupe de stagiaires aux objectifs similaires
- Rationalisation des coûts et facilité de gestion logistique

> L'INTRA SUR MESURE

Vous souhaitez co-construire avec le CFIP une action de formation sur mesure pour répondre à des enjeux spécifiques et/ou des objectifs de développement des compétences non couverts par les formations présentées dans notre catalogue.

Le sur mesure est la solution personnalisée pour mettre en œuvre au choix :

- Une action de formation sur-mesure spécifique
- Un parcours de formation combinant évaluations pré et post parcours, actions de formation (présentielles et/ou distancielles), constitution de groupes homogènes, suivi et recommandations et/ou assistance logistique selon les besoins exprimés

Les avantages d'une solution sur mesure sont nombreux :

- Identification de vos besoins en compétences : nous analysons avec vous vos attentes
- Adéquation à vos besoins : vous bénéficiez d'un programme clé en main spécifiquement pensé pour vos collaborateurs
- Formation dans vos locaux en présentiel, en 100 % à distance ou en mode hybride (présentiel et distanciel)
- Constitution d'un groupe de stagiaires aux objectifs similaires
- Rationalisation des coûts et facilité de gestion logistique

Tarif d'une journée en intra-entreprise : à partir de 1600 €*

*Hors frais de déplacement et d'hébergement du/des intervenants. Ce tarif est indicatif et peut varier en fonction des intervenants pressentis, des objectifs définis ou du tarif de base catalogue

**POUR UN DEVIS PERSONNALISÉ : CONTACTEZ LE RESPONSABLE DE PROJETS PÉDAGOGIQUES CONCERNÉ
ET POUR LES DÉTAILS PRATIQUES, REPORTEZ-VOUS À LA PAGE CI-APRÈS !**

10 ÉTAPES POUR ORGANISER UNE FORMATION INTRA-ENTREPRISE

RESPONSABLE FORMATION

Vous souhaitez adapter au sein de votre structure une action de formation du CFIP. Voici les étapes pour mettre en oeuvre une formation intra sur mesure.

CONSTRUISONS VOTRE PROJET DE FORMATION

1

Contactez le CFIP

Prenez contact avec le responsable de projets pédagogiques indiqué dans le/les programme(s) qui vous intéresse(nt) (voir coordonnées en 2^{ème} de couverture du catalogue) ou rédigez votre demande depuis votre extranet client sur Dendreo en cliquant sur l'onglet Contact

2

Affinez vos besoins

Le responsable de projets pédagogiques précise avec vous vos besoins selon votre contexte :

- le public à former*,
- les prérequis éventuels,
- les objectifs visés,
- le contenu,
- le programme, les modalités et les dates de votre projet de formation

* indiquez-nous si des participants en situation de handicap nécessitent une adaptation de la formation ou des moyens de compensation spécifiques, nous vous apporterons une réponse dédiée

VALIDEZ NOTRE OFFRE

3

Recevez notre offre

Vous recevez une convention de formation qui détaille :

- Le dispositif proposé
- Les objectifs de formation
- Le public cible et les prérequis éventuels
- Les méthodes pédagogiques
- Les modalités d'évaluations
- La durée et les dates proposées
- Le matériel indispensable à la réalisation de la formation
- Le tarif

4

Validez la convention de formation

Vous validez la convention en la signant en ligne, soit en suivant le lien reçu par mail, soit directement sur votre espace client.



ORGANISONS LA FORMATION

5

Affinez vos besoins

Vous nous communiquez les **informations relatives aux participants** (civilité, nom, prénom, fonction et email) ainsi que l'adresse et la salle de formation

Nous adressons aux participants :

- les convocations
- et le programme de la formation

Nous leur adressons par mail un lien vers un questionnaire de recueil des besoins et des attentes à destination du formateur

6

Organisez la formation

Si la formation se déroule dans vos locaux, vous réservez la salle et le matériel pédagogique nécessaire.

Si la formation implique des déplacements de participants, vous gérez la logistique associée. Les supports pédagogiques sont mis à disposition au plus tard à la fin de la session, soit sous format papier, soit sur l'extranet participant de Dendreo

TOUT AU LONG DE LA FORMATION

7

Accueillez le formateur et les participants

Du début à la fin de la formation, **vous garantissez** l'accueil et la restauration du formateur et des participants

8

Accompagnez les participants

À l'issue de la formation, vous veillez à faire remplir par les participants les **évaluations de satisfaction** à chaud adressées par mail



J'ÉVALUE LA FORMATION

9

Organisez la formation

Le CFIP prend contact avec vous, au minimum une fois par an, pour faire le point sur le déroulement des actions menées ensemble et mesurer votre satisfaction



JE FINALISE LA FORMATION

10

Finalisez la formation

En qualité de financeur de la formation, vous recevez les certificats de réalisation ainsi que la facture et le participant reçoit une attestation de présence



DES MODALITÉS DIVERSIFIÉES

Une volonté de proposer des formations hybrides ou distancielles

Les formations présentielles restent un dispositif privilégié au CFIP mais nous avons à coeur de dynamiser nos formations en intégrant des méthodes d'apprentissages plus interactives.

Le CFIP s'est doté depuis 9 ans d'outils digitaux pour s'adapter aux attentes des clients et stagiaires : des formations plus courtes, plus ciblées alliant présentiel et distanciel ou complètement à distance (e-learning, tutos, classes virtuelles, webinaires, questionnaires en ligne...).

> VOUS PRÉFÉREZ DU DISTANCIEL ?



HYBRIDE

> **MODE HYBRIDE :**
alternance ou coexistence
de présentiel et de distanciel



VIRTUEL

> **CLASSE VIRTUELLE**

> VOUS SOUHAITEZ VOUS CERTIFIER ?



CERTIFICATION

> **ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE**

> POUR REPÉRER LES NOUVEAUTÉS



> **NOUVEAUTÉ**

> POUR DÉCOUVRIR NOS AUTRES PRESTATIONS



> **JOURNÉE ACTUALITÉS,
SÉMINAIRE ET WEBINAIRE**

Le CFIP organise régulièrement des événements* pour anticiper l'impact des nouveautés sur vos activités et vous permettre une meilleure compréhension du contexte dans l'exercice de vos métiers.

Sous forme de séminaires en présentiel ou de webinaires en distanciel, nous traitons ainsi l'actualité légale, réglementaire, organisationnelle en retraite, santé ou action sociale.

*L'organisation et le programme détaillé de ces événements vous sont communiqués par instruction tout au long de l'année.

DÉCOUVREZ NOS PARCOURS DE FORMATION

> NOTRE INGÉNIERIE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Pour répondre à vos demandes et aux enjeux de notre branche, les équipes du CFIP ont élaboré différents parcours détaillés ici.

Ces parcours démontrent notre capacité à construire des dispositifs adaptés en s'appuyant sur notre ingénierie pédagogique et notre connaissance des métiers.

L'objectif de cette présentation est de :

- Faire connaître les parcours déjà existants
- Démontrer la diversité des combinaisons de formations possibles
- Vous inciter à solliciter les responsables de projets pédagogiques sur de nouveaux parcours
- Inspirer les futurs participants dans leur souhait de formation avant les entretiens annuels (projet de mobilité, besoin de reconnaissance, d'évolution de compétences...)

La modularité et l'individualisation de ces parcours de formation sont autant d'atouts pour faciliter et sécuriser la mobilité des salariés dans une démarche de professionnalisation.

Ces parcours de formation (collectifs ou individuels) articulent des moments d'apprentissage qui visent à apporter une réponse globale aux besoins de connaissances et de savoir-faire liés à l'évolution de l'environnement et de l'activité du métier exercé.



Les parcours de formation présentés portent sur les métiers de la Retraite, de la Relation Client, de l'Action sociale.

Parcours Inter-régimes
Parcours Entreprises
Parcours Relation client
Parcours ECO
Passerelle Mobilité vers les métiers de l'Action sociale
Parcours Relation client Action sociale

PARCOURS INTER-RÉGIMES

> 1. COMPRENDRE

E-learning



40 min

Histoire de la retraite

> 2. S'APPROPRIER

2 jours successifs la même semaine

Avec le formateur



2 jours

Jour 1 :
Le Régime Général et la MSA

Jour 2 :
Ex-SSI
MSA TNS

2 jours successifs la semaine d'après

Avec le formateur



2 jours

Jour 3 :
Fonctionnaires

Jour 4 :
PL
CNAVPL

> 3. METTRE EN OEUVRE

1 jour au minimum 1 mois et demi après

E-learning



40 min

La retraite en France - les différents régimes

Avec le formateur



1 jour

Jour 5 :
Mise en pratique et clôture

RÉFÉRENCE :
P0141

DURÉE

Plusieurs modules e-learning et 5 jours en présentiel

TARIF

Cumul des tarifs de chaque module choisi

CONTACT

Victor BONVARLET

OBJECTIF DU PARCOURS

Expliquer la retraite en France et analyser les principaux régimes de base et complémentaire pour orienter et conseiller les futurs retraités

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques
Jeux pédagogiques, Quiz

PUBLIC CIBLE

Conseiller retraite, Gestionnaire de contrats

PRÉREQUIS

Aucun

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaires
Etudes de cas

MODALITÉS D'ACCÈS

Selon les dates proposées dans le catalogue ou vos disponibilités pour une demande INTRA

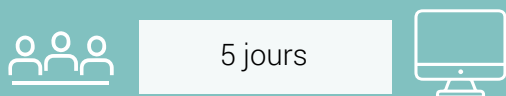
LES POINTS FORTS

Un parcours mixte qui alterne modules e-learning à réaliser en autonomie et sessions de formation présentielle. La progression pédagogique facilite l'acquisition des apprentissages pour une meilleure appropriation des connaissances et de leur application

PARCOURS ENTREPRISES

Test de positionnement : Quiz de connaissances réalisé en ligne

Niveau débutant - Parcours total 15 jours



5 jours

Terminologie de la réglementation
1 jour

Conditions d'adhésion
1 jour

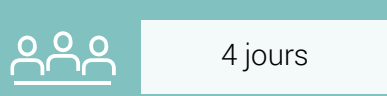
Catégories professionnelles
0,5 jour

Assiettes de calcul de cotisations
1 jour

Répartition des taux
0,5 jour

Exonérations
1 jour

Niveau intermédiaire - Parcours total 10 jours



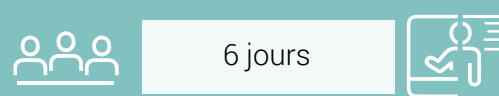
4 jours

Traitement et intégration de la DSN
1 jour

Norme DSN et cahier des charges
2 jours

Fonctionnement de la brique DSN
1 jour

Niveau expert - Parcours total 6 jours



6 jours

Le bulletin
de salaire
2 jours

Interlocution
2 jours

Outils digitaux
pour les entreprises
2 jours

Evaluation individuelle : Chaque module du parcours est évalué individuellement

DURÉE

De 0,5 à 15 jours
en fonction
du résultat
de positionnement

TARIF

Cumul des tarifs
de chaque module
choisi

CONTACT

Aurore BAZIN

OBJECTIF DU PARCOURS

Intégrer les fondamentaux de la retraite
complémentaire pour fiabiliser les déclarations
DSN et assurer une interlocution de qualité

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques
Jeux pédagogiques, Quiz

PUBLIC CIBLE

Gestionnaire de retraite du domaine entreprises
ou individu

PRÉREQUIS

Le parcours est individualisé en fonction des
résultats du test de positionnement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque module du parcours est évalué
individuellement par des questionnaires

MODALITÉS D'ACCÈS

Selon les dates proposées dans le catalogue
ou vos disponibilités pour une demande INTRA

LES POINTS FORTS

Un parcours à la carte individualisé et entièrement
modulable réalisable pour partie en présentiel ou
distanciel selon vos préférences

PARCOURS RELATION CLIENT

> RENFORCER SA COMMUNICATION ORALE

Module AB0148	Module AB0128	Module AB0129	Module AB0147	Module AB0150
				
0,5 jour	1 jour	1 jour	1 jour	0,5 jour
L'expérience client différentiante	L'expérience client engagée, comment communiquer efficacement	Savoir conseiller efficacement	Atelier de perfectionnement sur l'expérience client	Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client

> GÉRER LES INTERLOCUTEURS DIFFICILES

Module AB0125

1 jour
La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités

> RENFORCER SA COMMUNICATION ÉCRITE

Module AB0124

1 jour
Optimiser ses écrits

DURÉE

De 1 à 6 jours selon les modules choisis

TARIF

Cumul des tarifs de chaque module choisi

CONTACT

Cécile MAGALHAES

OBJECTIF DU PARCOURS

Renforcer sa communication et sa posture afin de répondre aux attentes relationnelles des clients

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, mise en situation (étude de cas et analyse de vidéos pédagogiques)

PUBLIC CIBLE

Conseiller retraite (travaillant en face à face ou plateforme téléphonique)

PRÉREQUIS

Aucun

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaires en début et fin de chaque formation

MODALITÉS D'ACCÈS

Selon les dates proposées dans le catalogue ou vos disponibilités pour une demande INTRA

LES POINTS FORTS

Un parcours à la carte à moduler selon vos besoins.
Les cas pratiques et simulations peuvent être contextualisés au domaine fonctionnel des stagiaires (individu, entreprises)

VOUS ÊTES FUTUR STAGIAIRE



Consulter le catalogue de formation du CFIP

Utilisez le moteur de recherche pour choisir votre formation

etinaire.formapulse.fr

Pour toute information complémentaire, contactez-nous : cfip@agirc-arrco.fr



PARCOURS ECO

> SOCLE COMMUN

2 jours consécutifs

L'accueil du
ressortissant et
la clarification du
besoin

L'évaluation de
la situation et la
réponse

Module 1

+

Module 2



1 jour

1 jour

> MODULES DE SPÉCIALISATION

Choix selon les missions du conseiller

Accompagner
l'avancée en âge

Accompagner
les aidants

Soutenir les
personnes en
situation de
fragilité

Module 3

+

Module 4

+

Module 5



1 jour

1 jour

1 jour

OBJECTIF DU PARCOURS

Identifier les prestations du référentiel commun

Appliquer la démarche ECO

Réaliser un diagnostic de la situation du
ressortissant

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques,
Travaux de groupe

PUBLIC CIBLE

Chargé d'intervention sociale, délégué à
l'accompagnement social individuel,
gestionnaire des demandes financières
individuelles ou subvention

PRÉREQUIS

Aucun

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etudes de cas

MODALITÉS D'ACCÈS

Selon les dates inter proposées ou vos
disponibilités pour une demande INTRA

LES POINTS FORTS

Un parcours modulaire à réaliser selon ses
missions pour les modules de spécialisation.
Ce parcours peut être réalisé en présentiel ou
distanciel.

PARCOURS :
P0124

DURÉE

2 jours (socle
commun) + 1 jour
par journée de
spécialisation

TARIF

390 € par jour et
par participant

CONTACT

VICTOR BONVARLET

VOTRE EXTRANET CLIENT DISPONIBLE 24 H/24

Le CFIP vous propose son extranet client Dendreo, simple d'utilisation pour gérer et consulter :

> VOS PRÉINSCRIPTIONS EN LIGNE

Vous pouvez inscrire vos participants en sélectionnant la session et les dates sur le Catalogue public. Une fois l'information réceptionnée, elle est traitée par l'équipe administrative qui envoie un accusé réception.

> L'HISTORIQUE ET LE SUIVI DE VOS INSCRIPTIONS

Vous avez accès à l'historique de toutes les formations réalisées depuis 2025 avec le CFIP par vos collaborateurs. Vous gérez l'agenda de vos formations soit avec la vue Calendrier soit sur liste. Depuis votre page d'accueil, vous retrouvez vos indicateurs d'activité au CFIP : total des participants formés par an, total des heures stagiaires, nombre de formations suivies.

> VOS DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Vous signez électroniquement les conventions de formation.

À tout moment, les divers courriers et documents (convocations, conventions de formation, factures, certificats de réalisation, émargements, évaluations de satisfaction) édités depuis notre logiciel de gestion pour l'année en cours, sont consultables, imprimables et téléchargeables.

> UN ACCÈS MULTI-UTILISATEURS

Les chargés de formation qui gèrent la formation de plusieurs entités ou domaines, peuvent visualiser les inscriptions de chaque entité.

> UN SUIVI QUALITÉ FACILE

Depuis la page d'accueil de votre extranet, vous retrouvez le bouton de création d'un ticket de Suivi Qualité, vous permettant de renseigner des tickets de toute nature : incident, plainte client, suggestion d'amélioration. A réception, nos équipes traitent vos demandes dans les délais les plus brefs.

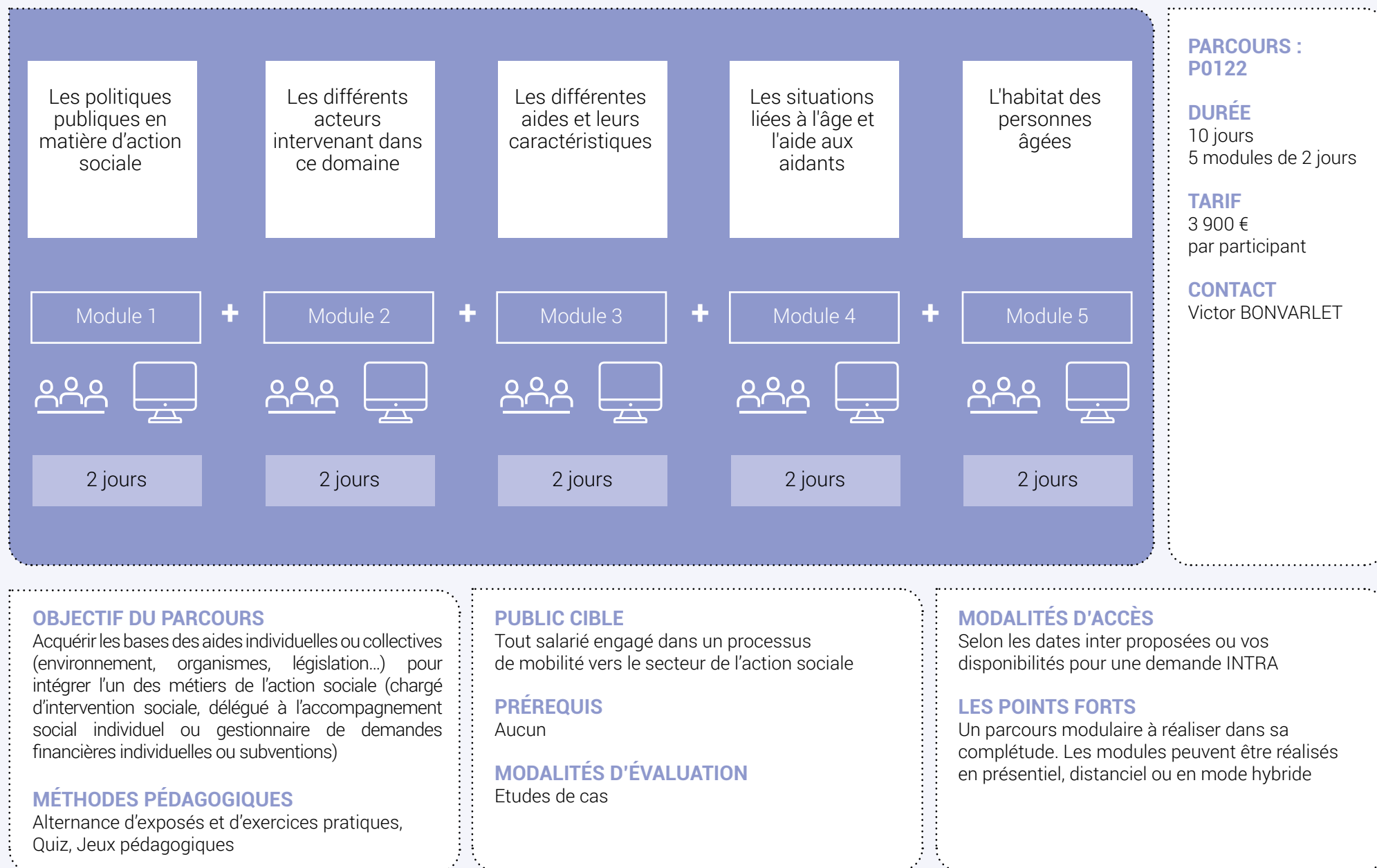
POUR BÉNÉFICIER DE CE SERVICE

Il vous suffit d'envoyer un message à l'adresse : cfip@agirc-arrco.fr.

Les modalités d'accès vous seront communiquées très rapidement.



PASSERELLE DE MOBILITÉ VERS LES MÉTIERS DE L'ACTION SOCIALE



PARCOURS RELATION CLIENT ACTION SOCIALE

> RENFORCER SA COMMUNICATION ORALE

Module CO210



1 jour

La communication efficace

Module CO211



1 jour

Savoir écouter et conseiller un client

Module CO215



1 jour

Atelier de perfectionnement sur l'expérience client

Module CO216



0,5 jour

Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client

> GÉRER LES INTERLOCUTEURS DIFFICILES

Module CO212



1 jour

La gestion des interlocuteurs difficiles

> RENFORCER SA COMMUNICATION ÉCRITE

Module CO214



1 jour

Optimiser ses écrits professionnels par mail et chat

DURÉE

De 0,5 à 5,5 jours selon les modules choisis

TARIF

Cumul des tarifs de chaque module choisi

CONTACT

Cécile MAGALHAES

OBJECTIF DU PARCOURS

Renforcer sa communication et sa posture afin de répondre aux attentes relationnelles des clients

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, mise en situation (étude de cas et analyse de vidéos pédagogiques)

PUBLIC CIBLE

Conseiller action sociale

PRÉREQUIS

Aucun

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaires en fin de chaque formation

MODALITÉS D'ACCÈS

Selon les dates proposées dans le catalogue ou vos disponibilités pour une demande INTRA

LES POINTS FORTS

Un parcours à la carte à moduler selon vos besoins.
Les cas pratiques et simulations peuvent être contextualisés au domaine de l'action sociale.

DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



NOUVEAUTÉ

> NOUVEAUTÉ



HYBRIDE

> MODE HYBRIDE :
alternance ou coexistence
de présentiel et de distanciel



ÉVÈNEMENTS

> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE
ET WEBINAIRE



CERTIFICATION

> ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



VIRTUEL

> CLASSE VIRTUELLE

CONTACT PÉDAGOGIQUE DE LA SÉRIE LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

Aurore BAZIN – abazin@agirc-arrco.fr
Eugénie TAILLIEU – etaillicu@agirc-arrco.fr
Cécile MAGALHAES – cmagalhaes@agirc-arrco.fr
Victor BONVARLET – vbouvarlet@agirc-arrco.fr



Découvrez ici nos équipes en vidéo



LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

Les transformations impactent fortement les organisations mais aussi les métiers qui les composent. Nos programmes sont adaptés pour répondre à ces changements. Pour répondre à l'évolution des métiers et faciliter l'identification de la formation adaptée à vos besoins, nos formations sont organisées en sous-séries : Les fondamentaux, L'entreprise, L'individu, La relation client, La comptabilité, L'environnement juridique.

Pour répondre au plus juste à vos attentes, le CFIP peut également mettre en place des actions de formation en INTRA à la date de votre choix. Ces solutions INTRA peuvent être issues des formations de notre catalogue ou construites sur mesure, en présentiel ou en distanciel.

Déployer efficacement de nouveaux outils

Il est essentiel d'accompagner les équipes pour permettre une appropriation rapide des outils (CRM, M@REL, GESICA, SCL, CELIA, GCE ...). L'utilisation d'une base école lors des sessions de formation permet de mettre les participants en situation, en toute sécurité.

Être un acteur reconnu pour sa relation client

Les formations proposées dans la sous-série Relation client accompagnent la montée en compétence des conseillers retraite et de leurs managers afin d'être les interlocuteurs privilégiés de la retraite complémentaire. Ces formations se déclinent pour les différents publics : conseillers et manager des ACR, CRC, des domaines individus et Entreprise.

N'hésitez pas à prendre contact avec le responsable de projets pédagogiques de cette série :
Aurore BAZIN, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Victor BONVARLET

Merci de signaler au responsable de projets pédagogiques les participants en situation de handicap nécessitant une adaptation de la formation ou des moyens de compensations spécifiques. Après étude du besoin, nous vous apporterons une réponse dédiée. Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.



FORMATION
A DISTANCE
NOUS CONSULTER

Découvrez ici nos équipes en vidéo





Les essentiels du système de retraite en France et de l'Agirc-Arrco

Contact Eugénie TAILLIEU

Dates Du 02 au 03/02/2027

Tarif 780 €

Durée 2 jours

PUBLIC

Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier le système de retraite en France
- Identifier le fonctionnement du régime AGIRC-ARRCO
- Expliquer les modalités de calcul des points AGIRC-ARRCO

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire

PROGRAMME

La retraite en France

- Le système par répartition
- Les régimes de base
- Les régimes complémentaires

Le régime AGIRC-ARRCO

- Les dates clés
- La création de l'AGIRC-ARRCO
- Le calcul des points
- Le calcul de la pension
- Les conditions d'ouverture des droits
- Les droits directs
- Les droits indirects
- Les dates d'effet
- La prolongation d'activité
- Le paiement

Les métiers et les outils associés

- Le domaine Entreprise
- Le domaine Actif
- Le domaine Futur Retraité
- Le domaine Allocataire
- Le Réseau Conseil Retraite

Comprendre les bases des référentiels et de leurs éco-systèmes

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Le 24/06/2027 ou le 23/09/2027

Tarif 390 €

Durée 1 jour

PUBLIC

Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier le rôle des différents domaines fonctionnels des référentiels Agirc-Arrco
- Distinguer le fonctionnement et les interactions des référentiels Agirc-Arrco

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

La vision synthétique

- Historique et construction du SI-RC
- Architecture générale du SI de la Retraite Complémentaire
- Applications informatiques & référentiels de données

Le domaine "Gestion des entreprises"

- Architecture générale et rôle des différents éléments (RNEG, RNAG, RNI, Brique DSN, Recouvrement et Gestion des Comptes employeurs, CRM Entreprise)

Le domaine "Gestion des actifs"

- Architecture générale et rôle des différents éléments (RNI, brique DSN, GESICA, RINGD, RGCU...)

Le domaine "Gestion des allocataires"

- Architecture générale et rôle des différents éléments (Gestion administrative (GAA), Systèmes centraux de liquidation (SCL) et de paiement (SCP), RNCPS, MCE, CRM Retraite)

Le domaine "Action sociale"

- ASNET et le CRM action sociale

Fonction transverses

- * Relation Clients et Multicanal, BRC, Gestion des flux d'interlocution (éditique), Data & Décisionnel

Adhésion d'entreprise : maîtriser les règles essentielles - Niveau 1

Contact Aurore BAZIN

Tarif 900 €

Dates Du 18 au 19/03/2027 ou du 27 au 28/09/2027

Durée 2 jours

PUBLIC

Collaborateur des services adhésion. Toute autre personne travaillant en amont ou en aval de la fonction adhésion : gestionnaire entreprise, conseiller entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Cette formation est basée sur différentes méthodes interactives, permettant d'aborder les différents aspects réglementaires

OBJECTIFS

- Identifier les obligations de l'entreprise en matière d'adhésion
- Analyser les règles d'affiliation et les cas particuliers des participants
- Appliquer les assiettes et taux de cotisations

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, jeux pédagogiques, exposé

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Les règles et compétences en cas d'adhésion de l'entreprise

Adhésion de l'entreprise nouvelle

- Compétences pros
- Compétences interprofessionnelles
- Compétences territoriales
- Cas spécifiques :
 - Etablissements secondaires
 - Filiales
 - Suites économiques

Le circuit d'une adhésion

- Adhésion première embauche
- Les apports de l'INSEE
- Les référentiels Entreprise et Adhésion

Les catégories de participants

- Règles d'affiliation
- Les cas particuliers (dirigeants d'entreprise, apprentis, cumul emploi retraite ...)

Les assiettes et taux des cotisations

- Les assiettes
 - Les éléments de salaire soumis à cotisation
 - Les tranches et limites
- Les taux de cotisations
 - Taux obligatoires
 - Taux supplémentaires
 - La possibilité de réduction de taux

POUR ALLER PLUS LOIN

B0305 «Fusions absorptions»

B0306 «Adhésion d'entreprise : les situations particulières»

Adhésion d'entreprise : les situations particulières - Niveau 2

Contact Aurore BAZIN

Tarif 450 €

Dates Le 15/06/2027 ou le 18/11/2027

Durée 1 jour

PUBLIC

Collaborateur des services adhésion. Toute autre personne travaillant en amont ou en aval de la fonction adhésion : gestionnaire entreprise, conseiller entreprise

PRÉ-REQUIS

Pratique régulière de l'adhésion

POINTS FORTS

Cette formation est basée sur différentes méthodes interactives, permettant d'aborder les différents aspects réglementaires

OBJECTIFS

- Identifier les obligations de l'entreprise en matière d'adhésions particulières
- Analyser les règles d'affiliation et les cas particuliers des participants
- Appliquer les assiettes et taux de cotisations dans les situations particulières

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques
Analyse et résolution de cas

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Les adhésions particulières

- Suites économiques
- Fusions-absorptions
- Changements de caisse
- Salariés détachés/expatriés ...

Les participants particuliers

- Gérants ...
- Cumul emploi retraite



Les journées d'actualité du domaine entreprise

Contact Aurore BAZIN **Dates** Nous consulter

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Manager, collaborateur des services entreprise, adhésion, cotisation, encaissement, recouvrement, contentieux, gestionnaire entreprise, conseiller entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Interventions d'experts des services de la Fédération Agirc-Arrco

OBJECTIFS

- Identifier les différentes modifications techniques et réglementaires
- Mesurer les impacts éventuels des évolutions techniques et réglementaires
- Découvrir les mutations en cours

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposé et de débats

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

PROGRAMME

Face aux évolutions des outils et des process mais également aux mutations du métier de conseiller, cette formation accompagne les équipes dans la compréhension des enjeux et des opportunités liés à l'activité.

Destinées aux équipes en charge de la gestion des entreprises, ces journées ont pour objectif d'informer sur les évolutions du régime Agirc-Arrco, les travaux inter-régimes, la feuille de route du SI entreprise et les différents projets en cours.

Les dates des journées sont fixées par Lettre du Centre diffusée par instruction.

Fusions-absorptions

Contact Aurore BAZIN **Dates** Du 09 au 10/03/2027

Tarif 900 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Toute personne travaillant en amont ou en aval de la fonction adhésion : gestionnaire entreprise, conseiller entreprise

PRÉ-REQUIS

Avoir une pratique régulière de l'adhésion

POINTS FORTS

Résolution de cas pratiques en sous-groupes.
Etude de la réglementation Agirc-Arrco.

OBJECTIFS

- Identifier les différentes situations de regroupements d'entreprises
- Interpréter les informations liées aux opérations juridiques
- Gérer les conséquences d'une fusion sur les contrats Agirc-Arrco

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, travaux de groupe, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Les différentes situations de reprise et de transmission d'entreprise

- Ventes de fonds, fusion absorptions, cession, location-gérance
- Transmission universelle de patrimoine, apport partiel d'actif
- Constitution de prises de participation financière, holding, groupes économiques..
- Détection des opérations de fusions, publicité

Choix des caisses ou du groupe de caisses après l'opération juridique

Harmonisation des conditions d'adhésion

- Calcul du taux moyen pondéré,
- Alignement des taux : les différentes possibilités

Maintien de groupes distincts

La connaissance des règles d'adhésion et des taux de cotisations est nécessaire pour participer à cette formation.

RÉFÉRENCE / B0307



Zoom : La gestion des diptyques

Contact Aurore BAZIN

Dates Le 29/06/2027

Tarif 225 €

Durée 0,5 jour

PUBLIC

Conseiller entreprise ayant une pratique régulière de l'adhésion

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Adaptation de la formation en fonction des cas rencontrés par les collaborateurs

OBJECTIFS

- Différencier diptyques et doublons
- Procéder aux mises à jour adéquates

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de rappels réglementaires et de résolution de cas

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire, étude de cas

PROGRAMME

Rappels réglementaires concernant la gestion des diptyques

- Définition de la notion de diptyques
- Contextes et objectifs
- Les différentes mises à jour

Traitement des cas rencontrés par les collaborateurs pour apporter à ces derniers la méthodologie leur permettant d'être autonomes sur le sujet

RÉFÉRENCE / A0322

Adaptable en intra

Du bulletin de salaire à la DSN

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 07 au 08/12/2027

Tarif 900 €

Durée 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire entreprises, retraite, carrières, information aux actifs, conseiller retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Approche pratique du bulletin de salaire et des traitements retraite complémentaire par le biais de cas pratiques

OBJECTIFS

- Expliquer les notions essentielles d'un bulletin de salaire
- Identifier les situations à partir du bulletin de salaire
- Contrôler la cohérence des informations avec le fichier transmis par les entreprises

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, étude de cas

PROGRAMME

Le bulletin de salaire, les obligations, simplification et dématérialisation

Les différentes composantes du salaire à prendre en compte

- Calcul d'assiette et taux Agirc-Arrco
- Suspension, embauche et rupture
- Les compléments de salaire : les rappels de salaires, la prime de non-concurrence, les primes de départ à la retraite, le licenciement, les jugements prud'homaux, les indemnités liées à l'arrêt maladie, activité partielle (ex chômage partiel)

Le traitement en paie

- Des dirigeants d'entreprise
- Les expatriés
- Les contrats d'insertion

- Le temps partiel et employeurs multiples
- Le cumul emploi-retraite
- Les exonérations : Apprentis, LODEOM, Aides Familiales
- Les allègements Généraux (Réduction Générale de Cotisations)

La clause de sauvegarde et les exclusions

La gestion du différentiel entre la déclaration (DSN) de l'entreprise et le bulletin de salaire

Norme DSN et exemples de codifications

Traitement et Intégration de la DSN

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 09 au 10/09/2027

Tarif 900 €

Durée 2 jours

PUBLIC

Conseiller entreprises, gestionnaire entreprises

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Présentation du circuit déclaratif de la DSN

OBJECTIFS

- Identifier les principes de la DSN
- Expliquer le processus de traitement
- Identifier les écrans et les données importantes

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, mise en situation évaluée

PROGRAMME

Rappel : origine et enjeux du projet DSN National

Présentation de la brique DSN de la retraite complémentaire

Traitement de la Déclaration Sociale Nominative pour la retraite complémentaire

- Dépôt d'une déclaration
- Intégration de la déclaration
- Traitement des anomalies

Liens avec les référentiels nationaux et les autres briques de l'Usine Retraite

Lecture des données utilisées

Lecture des écrans

Affichage et interprétations des données



Zoom : Le lissage des périodes DSN

Contact Aurore BAZIN

Dates Le 16/09/2027

Tarif 225 €

Durée 0,5 jour

PUBLIC

Conseiller entreprise pratiquant les actions de fiabilisation des données de la DSN

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Adaptation de la formation en fonction des cas rencontrés par les collaborateurs

OBJECTIFS

- Différencier la régularisation progressive du lissage
- Interpréter les écrans du lissage

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de rappels réglementaires et de résolution de cas

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire, étude de cas

PROGRAMME

Différencier la régularisation progressive du lissage

- Qu'est-ce que la régularisation
- La régularisation intra exercice et inter exercices
- Qu'est-ce que le lissage

Les situations avec présence de lissage

- La lecture des écrans au travers l'étude d'un cas
- La lecture des écrans lorsqu'il y a de nombreuses périodes



Zoom : Les blocs changement dans la DSN

Contact Aurore BAZIN

Dates Le 07/10/2027

Tarif 225 €

Durée 0,5 jour

PUBLIC

Conseiller entreprise pratiquant les actions de fiabilisation des données de la DSN

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Adaptation de la formation en fonction des cas rencontrés par les collaborateurs

OBJECTIFS

- Analyser le contenu des différents blocs
- Interpréter le contenu des blocs changement

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de rappels réglementaires et de résolution de cas

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire, étude de cas

PROGRAMME

- La hiérarchisation des blocs de la DSN
- Les blocs changement au travers des données déclarées en DSN
- L'analyse et l'interprétation du contenu des différents blocs

Calcul des cotisations

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 07 au 08/06/2027

Tarif 780 €

Durée 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire entreprises (chargé du traitement des déclarations annuelles de salaire et de l'explication des comptes adhérents)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Déterminer les différentes assiettes de cotisations
- Calculer les cotisations dues par l'entreprise

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, questionnaires

PROGRAMME

Les assiettes des cotisations

- Salaires pris en compte
- Abattements
- Tranches et limites : temps partiel, entrée/sortie, suspension et rupture de contrats
- La régularisation progressive
- Exonération de cotisations : apprentis, LODEOM, aides familiales
- Réduction générale de cotisations (Allègements Généraux)

Les régimes de cotisations avant et après 2019

- Les taux de cotisation Agirc-Arrco
- Les cotisations CET, CEG, APEC
- La répartition des cotisations



Consultation et gestion du compte dans GCE

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 22 au 24/11/2027

Tarif 1 350 €

Durée 3 jours

PUBLIC

Conseiller entreprise

OBJECTIFS

- Différencier les différentes étapes de la gestion du compte
- Appliquer la réglementation et les procédures à chacune de ces étapes

PRÉ-REQUIS

Aucun

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de rappels réglementaires et d'exercices pratiques sur base école

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Introduction à la gestion du compte à travers la lecture du tableau de bord

La gestion du compte ; de l'encaissement au recouvrement des cotisations

- Lecture des écrans dans GCE
- L'articulation entre les données de la DSN et leur intégration au compte
- Les différentes étapes du recouvrement des cotisations

La gestion des actes courants liés au compte :

- Majorations de retard
- Décaissements
- Saisie des créances
- La gestion des impayés :
Demande de délais de paiement
Les exceptions de parcours

Recouvrement et précontentieux des cotisations impayées

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 05 au 06/10/2027

Tarif 900 €

Durée 2 jours

PUBLIC

Collaborateur des services entreprise, cotisation, encaissement et précontentieux

OBJECTIFS

- Calculer des majorations et pénalités de retard
- Argumenter la prise de l'inscription de privilège
- Rédiger une mise en demeure

PRÉ-REQUIS

Aucun

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances

PROGRAMME

Impact de la déclaration sociale nominative (DSN) et de la mensualisation des cotisations

Principes d'engagement d'une dette

Les délais de recouvrement, l'application des majorations de retard

Formaliser la mise en demeure

- Les mentions obligatoires, la forme

Le recouvrement amiable des cotisations

- Les calendriers de précontentieux
- La prescription
- Le déroulement des délais de recouvrement
- Délais de paiement

Connaître les mesures conservatoires

- L'inscription de privilège (textes de références,

assiette, rang, durée, formalités d'inscription et formalisme de la radiation)

Premières notions de contentieux

- Le choix des procédures à engager et les tribunaux compétents



Le CRM Individu pour le Front Office

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Le 19/05/2027

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Conseiller retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les fonctionnalités de l'outil de relation client CRM
- S'approprier les modes opératoires

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation

PROGRAMME

Généralités

Le CRM Communautaire

- Interpréter les informations dans la vision 360
- Créer des demandes canal chaud
- Traiter des demandes canal froid

Préparer efficacement un entretien retraite

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 01 au 02/12/2027

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (actifs ou liquidation),
Conseiller retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Cette formation s'appuie essentiellement sur des mises en situation

OBJECTIFS

- Anticiper les questions des salariés
- Utiliser l'outil GESICA
- Utiliser l'outil M@rel

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Mise en situation sur la base école, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas évaluée

PROGRAMME

Le contexte

- L'article 6 de la loi du 9 novembre 2010

L'offre Agirc-Arrco

Règles de projection

- L'estimation retraite
- L'estimation retraite personnalisée

Les documents du droit à l'information

- Le RIS et l'EIG
- Les situations particulières

Le CRM

- La vision 360
- Les interactions et les demandes
- La demande d'entretien
- Le suivi

GESICA

- La saisie de la demande de mise à jour carrière

La consultation des données carrière

- Le RGCU

Le simulateur M@rel

Le simulateur M@rel

Contact Eugénie TAILLIEU
Dates Le 01/04/2027 ou le 02/09/2027
Tarif 390 €
Durée 1 jour

PUBLIC

Conseiller retraite, gestionnaire retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les paramètres de projection
- Compléter l'estimation personnalisée

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas évaluée

PROGRAMME

Les méthodes de projection

Les points d'attention

Rappel sur les points de contrôle avant simulation

L'estimation personnalisée

- Ajouter des enfants : incidence sur les trimestres, éventuelles majorations familiales et la surcote parentale, les données LIFA
- Modifier la situation actuelle (taux d'activité, salaires)
- Chômage, Maladie, Période d'expatriation
- Ajouter une période dans la situation passée
- Activité mixte
- Cas d'un fonctionnaire ou autre régime

La retraite progressive

Entretien retraite : les questions récurrentes autour du régime général

Contact Eugénie TAILLIEU
Dates Du 03 au 04/06/2027
Tarif 900 €
Durée 2 jours

PUBLIC

Conseiller retraite en charge des Entretiens Retraite, gestionnaire retraite (actifs)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les règles fondamentales du régime de base
- Expliquer les règles du régime de base au cours d'un entretien de qualité

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques collectifs et individuels, jeux pédagogiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Présentation du régime général

Principes de calcul d'une pension de retraite du régime de base

- Les périodes assimilées (maternité, maladie, Service Militaire, chômage)
- La détermination du nombre de trimestres dans la dernière année d'activité
- Les périodes reconnues équivalentes

Les rachats de trimestres

- Le rachat de cotisations
- Le versement pour la retraite
- La régularisation de cotisations arriérées

Les majorations pour enfants

- Les majorations de durée d'assurance
- Les majorations avant 2010
- Les majorations après 2010
- La surcote parentale

La surcote

Le minimum contributif (MICO)

La retraite progressive

Le dispositif Cumul emploi retraite

L'ouverture de la demande de retraite

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 01 au 02/04/2027

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Conseiller Centre Relation Client

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Analyser la demande du client
- Manipuler le CRM communautaire
- Utiliser l'outil de gestion SCL

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités et grands principes

Le CRM Retraite

- Interpréter les informations dans la vision 360
- Créer des demandes canal chaud
- Traiter des demandes canal froid
- Interpréter les tableaux de bord
- Agendize

Les différents canaux de contact

BRC

GFE

SCL

- L'engagement du processus
- La consultation d'un dossier en cours

La demande de retraite en agence

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 17 au 19/03/2027

Tarif 1 170 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Conseiller Agence Conseil Retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Manipuler le CRM communautaire
- Utiliser l'outil de gestion : SCL
- Analyser les preuves et pièces justificatives

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités et grands principes

Le CRM Retraite

- Interpréter les informations dans la vision 360
- Créer des demandes canal chaud
- Traiter des demandes canal froid
- Interpréter les tableaux de bord

Les différents canaux de contact

BRC

GFE

SCL

- L'engagement du processus
- Les preuves et pièces justificatives en rendez-vous

Les différents dispositifs de départ à la retraite AGIRC-ARRCO

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 22 au 23/06/2027

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Conseiller relation client, gestionnaire retraite (liquidation et EIR)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les conditions d'ouverture des droits
- Expliquer toutes les possibilités de départ à la retraite
- Mesurer les impacts de l'ANI

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Les dispositifs de liquidation des droits directs :

- Carrières longues
- Adultes handicapés
- Pénibilité
- Amiante
- Annexes E et V
- Dispositifs de départ entre 60 et 67 ans hors dispositifs particuliers

Le calcul de la date d'effet retraite en droits directs

La retraite progressive

Le cumul emploi retraite

Les majorations familiales Agirc-Arrco

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Le 04/02/2027

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Conseiller retraite (actifs, liquidation)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Valider l'attribution des majorations familiales

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

L'accord du 18 mars 2011

Rappel sur les anciens dispositifs de majorations familiales Agirc et Arrco :

- Les majorations liées aux anciens régimes Arrco (Avant 1999)
- Les majorations du régime unique Arrco
- Les majorations du régime Agirc
- Les majorations du régime Agirc-Arrco

Les dispositions d'attribution des majorations familiales Agirc-Arrco

- Droits familiaux
- Enfants pris en compte pour l'attribution des droits familiaux

Les preuves

Le plafonnement

La réversion

- La notion d'actif successoral, les droits de mutation, les abattements, les réductions

Les donations

- Entre époux, aux héritiers, à un étranger, donation-partage, donation transgénérationnelle

Autres points

- Le pacs, le concubinage et ses conséquences, l'assurance-vie

La consultation CELIA-SCP pour le Front Office

Contact Eugénie TAILLIEU
Dates Le 26/01/2027
Tarif 390 €
Durée 1 jour

PUBLIC
Conseiller retraite

PRÉ-REQUIS
Aucun

OBJECTIFS

- Reconnaître l'environnement CELIA
- Appliquer les modes opératoires en consultation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS
Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités

- Consultation CELIA-SCP**
- Les informations disponibles
 - Les données administratives
 - Les écritures de paiement

- Consultation RDOR**
- les informations disponibles



Le CRM Individu pour le Back Office

Contact Eugénie TAILLIEU
Dates Le 20/05/2027
Tarif 390 €
Durée 1 jour

PUBLIC
Gestionnaire retraite

PRÉ-REQUIS
Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les fonctionnalités de l'outil de relation client CRM
- S'approprier les modes opératoires

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS
Mise en situation

PROGRAMME

Généralités

- Le CRM Communautaire**
- Interpréter les informations dans la vision 360
 - Traiter les demandes transférées par le Front Office
 - Créer une nouvelle demande

La réglementation carrière AGIRC-ARRCO

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 24 au 26/03/2027

Tarif 1 170 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (actifs, liquidation)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Définir son rôle et ses missions
- Identifier la réglementation Arrco applicable à l'étude d'une carrière
- Appliquer les processus de correction carrière

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et mise en situation sur base école, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Les missions d'un gestionnaire de carrière (actif ou liquidation)

Fiabiliser la carrière

Les champs d'application

- Le territoire - Le champ territorial
- Les entreprises - Le champ professionnel
- Les catégories de travailleurs - Bénéficiaires

L'instruction de la carrière et les modalités de validation

- Périodes validables
- Périodes d'activité
- Règles générales
- Règles particulières : Périodes d'inactivité
- Périodes d'incapacité de travail
- Périodes de chômage : les preuves

La rectification de carrière sur le RGPU

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Le 30/03/2027

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Gestionnaire retraite (étude)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier le circuit de déclaration de salaires
- Effectuer les modifications de carrière sur le RGPU
- Appliquer les modes opératoires

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Les modes de création

- Standard
- Pragmatique
- Exceptionnel

La modification des périodes de droits sans impact compte

- Période de maladie
- Période de chômage
- Périodes informatives

La modification des périodes de droits avec impact compte

- Période d'activité

La DSN Inter-régime

Rapprocher le bulletin de salaire et son traitement sur le RGCU

Contact Eugénie TAILLIEU
Dates Du 12 au 13/10/2027
Tarif 780 €
Durée 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (actifs, liquidation) en charge de la correction carrière

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les notions essentielles d'un bulletin de salaire
- Déterminer l'assiette sociale des organismes de Sécurité sociale
- Pratiquer les mises à jour sur le RGCU

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de mises en situation sur base école, jeux pédagogiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, mise en situation évaluée

PROGRAMME

Les composantes d'un bulletin de salaire

Les champs d'application

L'utilité de chaque ligne de cotisation

Calcul d'assiette et taux Agirc-Arrco

Le RGCU

- Rappel des modes de création
- Les impacts sur le compte
- Mise en situation

Mise en situation

- Etude des contrats sur le RNEG/RNAG
- Détermination des catégories professionnelles

La carrière des salariés avant 2019 (Ex Agirc)

Contact Eugénie TAILLIEU
Dates Du 02 au 03/06/2027
Tarif 780 €
Durée 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (actifs, liquidation)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les participants affiliés au régime Agirc
- Appliquer la réglementation Agirc
- Mesurer les impacts du régime Agirc-Arrco

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Les paramètres de calcul Agirc

- Tranches de salaires, taux, garanties...
- La tranche C

Analyse de la carrière

- Cohérence de la carrière
- Droits éditables ou non
- Gestion des doublons

Le calcul des droits de chômage en Agirc

Le calcul des droits de maladie en Agirc

Les impacts du régime Agirc-Arrco

Gestion des périodes de maladie et de chômage - Niveau 1

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 15 au 17/06/2027

Tarif 1 170 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (actifs, liquidation)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Appliquer la réglementation en vigueur
- Identifier les périodes validables
- Calculer les points dans différentes situations de maladie et chômage indemnisées

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, études de cas pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, mises en situation évaluées sur base école

PROGRAMME

Les prestations en espèces de la Sécurité Sociale

Les allocations chômage versées par Pôle emploi : les régimes d'assurance et de solidarité

La réglementation Agirc-Arrco

- Les conditions d'attribution des droits
- Les modalités de calcul des points
- Les taux de validation
- L'incidence des changements de taux
- Les validations particulières : chômage partiel, tranche C...

Gestion des périodes de maladie et de chômage - Niveau 2

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 24 au 26/11/2027

Tarif 1 170 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite confirmé (entreprise, actifs, liquidation)

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi récemment le stage B0407 «Gestion des périodes de maladie et chômage (1er niveau)» ou avoir une pratique régulière des calculs de points

POINTS FORTS

Définition d'une méthodologie de calcul

OBJECTIFS

- Identifier les différentes informations nécessaires au calcul des points
- Appliquer une méthodologie de calcul
- Calculer des points maladie et chômage dans des situations complexes

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, cas pratiques à réaliser en sous-groupes

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, mises en situation évaluées sur base école

PROGRAMME

Les méthodologies de calcul des points maladie et chômage

Rappel des dispositions de calcul des points Agirc-Arrco,

Réalisation de cas pratiques dans les différentes situations de maladie, invalidité, chômage,

- Défaillance de cotisations
- Employeurs multiples
- Chômage partiel
- Maladie et chômage
- Absence de justificatifs



La consultation du RCGU

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Le 05/10/2027 (matin)

Tarif 195 € **Durée** 0,5 jour

PUBLIC

Gestionnaire retraite (Actifs, futurs retraités)

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Etude de cas

OBJECTIFS

- Identifier les données présentes dans les onglets du RCGU
- Interpréter les éléments carrière du RCGU
- Analyser une carrière

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exercices pratiques, étude de cas pratique

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée

PROGRAMME

Les différents onglets

- Détail carrière
- Contrôles
- Informations diverses
- Récapitulatif par régime
- Affiliations et liquidations

Consultation des éléments carrière

- Les régimes
- Les types de périodes
- Durée interprétée
- Les informations complémentaires
- La DSN inter-régime

Consultation et étude de cas

La consultation des référentiels individus

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 25 au 26/05/2027

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (entreprise, actifs, liquidation, allocataire)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Interpréter les données entreprises : RNEG, RNAG
- Interpréter les données individus : RNI
- Interpréter les données inter-régime : RCGU

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de mise en situation sur la base école, jeux pédagogiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Présentation du Référentiel National des Entreprises (RNEG)

- Accéder à une vue Entreprise
- Consulter une vue Entreprise et Etablissement

Présentation du Référentiel National des Adhésions (RNAG)

- Accéder et consulter la vue Référence RNA
- Accéder au détail d'une adhésion
- Consulter les données partagées du RNE
- Rechercher une adhésion

Présentation du Référentiel National des Individus (RNI)

- Consulter les données individus

Présentation du Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RCGU)

- Le détail Carrière
- Les informations diverses
- Le récapitulatif régime
- Les affiliations et liquidations

L'information aux actifs

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 07 au 08/09/2027

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (actifs), conseiller relation client, conseiller Agence Conseil Retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les différents points de l'information des actifs
- Analyser les documents du droit à l'information

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et mises en situation sur base école, jeux pédagogiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Présentation générale

- Le GIP Union Retraite
- Mise en place de l'information des actifs : systématisation des contacts (RIS, EIG)
- Les outils communs à tous les régimes

Le RIS et l'EIG pour quoi ?

- Le contenu : lecture des feuillets
- Les notions de base des régimes de retraite
- Champ d'application, données de calcul de la retraite

GESICA

- Le traitement d'une demande

Le CRM

- La vision 360
- Les interactions et les demandes
- Le transfert vers le Niveau 2

Les outils associés

- BRC
- Le RNI
- Le RGCU

La gestion des retours

- Les rôles de chacun
- L'orientation des assurés

Information aux actifs : La gestion des demandes

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 10 au 12/03/2027

Tarif 1 170 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (actifs)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Définir son rôle et ses missions dans le dispositif
- Appliquer les processus de correction carrière

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et mise en situation sur base école, jeux pédagogiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

GESICA

- L'écosystème
- La consultation

La Gestion des Flux Entrants (GFE)

- Du courrier à la tâche

Le Bureau Retraite Central (BRC)

- Les fonctionnalités
- Les tâches
- Le circuit de traitement d'une tâche

La saisie d'une demande sur GESICA

- Le parcours d'une demande
- Le dossier
- Les statuts d'une demande

Le processus de correction de carrière

- Les missions d'un gestionnaire
- La gestion des pièces justificatives
- La gestion de la mise à jour carrière

Le CRM

- La vision 360
- Les tâches de niveau 2



Information aux actifs : actualités relation client

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Nous consulter
Tarif	390 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Manager, conseiller retraite, conseiller relation client

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Interventions d'experts des services de la Fédération Agirc-Arrco

OBJECTIFS

- Identifier les différentes modifications techniques et réglementaires
- Mesurer les impacts éventuels
- Découvrir les mutations en cours

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de débats

PROGRAMME

Evolutions en cours ou à venir

- Le début de chaque nouvelle campagne d'information est l'occasion de faire le point sur les évolutions en cours ou à venir, à la fois celles portées par le GIP Union retraite et celles portées par l'Agirc-Arrco pour améliorer les outils de gestion
- Les Directions de la Fédération Agirc-Arrco sont associées à ces formations pour faire un état des lieux des événements majeurs de cette année
- Ces séminaires d'actualités sont ouverts aux conseillers retraite ou aux conseillers des groupes en charge de la relation client

Les dates des séminaires sont fixées par
Lettre du Centre diffusée par instruction



Information aux actifs : actualités correction carrière

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Nous consulter
Tarif	390 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Manager, conseiller retraite (actifs)

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Interventions d'experts des services de la Fédération Agirc-Arrco

OBJECTIFS

- Identifier les différentes modifications techniques et réglementaires
- Mesurer les impacts éventuels
- Découvrir les mutations en cours

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de débats

PROGRAMME

Evolutions en cours ou à venir

- Le début de chaque nouvelle campagne d'information est l'occasion de faire le point sur les évolutions en cours ou à venir, à la fois celles portées par le GIP Union Retraite et celles portées par l'Agirc-Arrco pour améliorer les outils de gestion
- Les Directions de la Fédération Agirc-Arrco sont associées à ces formations pour faire un état des lieux des événements majeurs de cette année
- Ces séminaires d'actualités sont ouverts aux gestionnaires en charge de la correction carrière

Les dates des séminaires sont fixées par
Lettre du Centre diffusée par instruction

Comprendre les bases du service Actif

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 02 au 03/12/2027

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Nouveau collaborateur

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier le dispositif du droit à l'information
- Identifier le rôle du gestionnaire Actif
- Découvrir les outils du service actif

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire

PROGRAMME

Le dispositif du Droit à l'information

- La loi du 21 août 2003
- La loi du 09 novembre 2010
- Le GIP union retraite
- Les documents

Les outils du service Actif

- BRC
- CRM
- GFE
- GESICA
- La consultation
- Les demandes
- Le processus de correction carrière
- Le RGCU

La constitution du dossier Agirc-Arrco

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 19 au 21/10/2027

Tarif 1 170 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (constitution)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Manipuler le CRM communautaire
- Utiliser l'outil de gestion SCL
- Exécuter les tâches de constitution

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités et grands principes

Le CRM Retraite

- Interpréter les informations dans la vision 360
- Les tâches de niveau 2

BRC

GFE

SCL

- L'engagement du processus (présentation)
- La constitution
- Les tâches de constitution
- Consultation des approchants
- Les preuves et pièces justificatives
- La saisie des demandes de mise à jour carrière
- Annulation du dossier

Le Parcours simplifié AGIRC-ARRCO

L'étude du dossier Agirc-Arrco

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 23 au 25/11/2027

Tarif 1 170 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (étude)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Reconnaître l'environnement de gestion
- Analyser les demandes de modification de carrière
- Appliquer les modes opératoires

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités et grands principes de l'écosystème Alice

Les différents canaux de contact

BRC

La gestion des retours courriers du client

L'étude :

- Gestion des approchants
- Complétude carrière

La mise à jour des périodes cotisées ou non cotisées

- Le paiement du dossier
- Le CRM
- La vision 360
- Les tâches de niveau 2

Le Parcours simplifié AGIRC-ARRCO

La réglementation IRCANTEC

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 25 au 26/05/2027

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (étude)

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par des spécialistes de l'IRCANTEC

OBJECTIFS

- Identifier la réglementation IRCANTEC applicable aux demandes de retraite

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Présentation de l'IRCANTEC

Champs d'application du régime

L'acquisition des droits

- Cotisations
- Validation
- Les agents titulaires sans droits (TSD)

Les motifs de départ en retraite

L'analyse de la carrière

Les droits liés aux enfants

Paiement et prélèvements sociaux

La réversion

Le dossier IRCANTEC dans SCL

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 27 au 28/05/2027

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (étude)

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par des spécialistes de l'IRCANTEC

OBJECTIFS

- Utiliser l'outil de gestion : SCL
- Traiter les tâches de constitution
- Transférer le dossier à l'IRCANTEC

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de cas pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités et grands principes

BRC

GFE

SCL

L'engagement du processus

La constitution

- Les tâches de constitution
- Les preuves et pièces justificatives

Le transfert du dossier

Le parcours simplifié IRCANTEC

Annulation du dossier



VIRTUEL



ÉVÈNEMENTS

Webinaire «Les jeudis de la liquidation»

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Nous consulter

Tarif 130€ par module **Durée** 0,5 jour par module

PUBLIC

Manager, gestionnaire retraite, gestionnaire allocataire

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Intervention d'experts des services de la Fédération Agirc-Arrco

OBJECTIFS

- Identifier les différentes modifications réglementaires
- Mesurer les impacts éventuels
- Anticiper les mutations en cours ou à venir

3 rendez-vous fixés les jeudis après-midi du mois de juin. Les dates des sessions de formation sont fixées par Lettre du Centre diffusée par instruction

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de débats

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

PROGRAMME

Pour optimiser ce webinaire consacré à l'actualité en matière de liquidation retraite, chaque participant doit être équipé d'un ordinateur et si possible d'un casque audio.

Webinaire lié à l'activité du moment avec notamment :

- Point réglementaire
- Les évolutions en cours ou à venir
- Le dispositif «Amélioration de la qualité»

Impacts de la coordination européenne dans l'instruction du dossier de retraite

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 09 au 10/12/2027 matin
Tarif	675 €	Durée	1,5 jour

PUBLIC

Gestionnaire retraite (liquidation, réversion)

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Mêlant approche théorique et cas pratiques, cette formation est animée par une responsable du Service coordination européenne

OBJECTIFS

- Identifier les principes de la coordination
- Reconnaître les spécificités réglementaires des dossiers «Coordination européenne»
- Acquérir un savoir-faire pour la gestion des dossiers coordonnés

Cette formation est exclusivement réservée aux personnels Agirc-Arrco

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire

PROGRAMME

Dispositions générales

Les règlements 1408/71 et 883/2004 et 987/2009

Circuit administratif mis en place entre les régimes visés

- Population concernée
- Règles de coordination

Le rôle du Service coordination européenne de la Fédération Agirc-Arrco

- Analyse des demandes communautaires
- Initialisation des processus

Instruction des dossiers «Coordination européenne»

- Obligations réglementaires
- Particularités de gestion

Réversion d'actifs

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 16 au 17/11/2027
Tarif	780 €	Durée	2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (réversion d'actifs)

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Mise en pratique par des exercices et des quiz

OBJECTIFS

- Identifier les dispositifs réglementaires relatifs à la réversion
- Utiliser l'outil de gestion SCL

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Les conditions d'ouverture de droits en réversion d'actif

- Les pensions Agirc-Arrco
- Les bénéficiaires potentiels
- Le taux de réversion
- Conséquence de l'absence, la disparition
- Les orphelins

Les dates d'effet en réversion d'actifs Agirc-Arrco

Engagement sur SCL : les différents packs

Traiter les tâches BRC :

- Constitution
- Etudes
- Contrôles

Les preuves et pièces justificatives

La colorisation et la mise en paiement

Les contrôles sur l'outil de paiement

La consultation CELIA pour la liquidation

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Le 02/02/2027

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Conseiller retraite, gestionnaire retraite (liquidation)

PRÉ-REQUIS

Disposer de l'environnement CELIA

OBJECTIFS

- Reconnaître l'environnement CELIA
- Appliquer les modes opératoires en consultation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités CELIA

Consultation RDOR

- Les informations disponibles

Consultation SCP

- Les informations disponibles
- Les écritures de paiement

Le forçage des droits

Le contrôle du flux de paiement

Comprendre les bases du service Futur retraité

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Le 08/06/2027

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Nouveau collaborateur

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier le rôle du gestionnaire Futur Retraité
- Découvrir les outils du service Futur Retraité

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire

PROGRAMME

Introduction : Qest ce qu'un gestionnaire Futur Retraité

- Son rôle
- Son périmètre d'intervention
- Ses actions

Les outils du service Futur Retraité

- BRC
- CRM
- GFE
- SCL
- L'engagement
- La constitution
- L'étude
- Le processus de correction carrière
- Le contrôle
- La mise en paiement

- Le RGCU
- CELIA

Réversion allocataire

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 17 au 19/03/2027
Tarif	1 170 €	Durée	3 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (allocataires), manager de proximité

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Formation à la carte en fonction des organisations des groupes (ALLURE ou CELIA)

OBJECTIFS

- Déterminer les bénéficiaires, la date d'effet et le montant de l'allocation dans le respect des règles Agirc-Arrco
- Valider la mise en paiement
- Mesurer les impacts dans le compte de l'allocataire

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, études de cas pratiques, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Le traitement de la réversion Agirc-Arrco

- Vérification des conditions d'ouverture de droits
- Les différents bénéficiaires :
 - Veuves, veufs, ex conjoint (e)s et orphelins
 - Particularités si besoin : les absents et les disparus, l'arrêt Barber
- La date d'effet
- Les dernières dispositions d'attribution des majorations familiales
- Le calcul de la réversion

Engagement sur SCL : les différents packs

Traiter les tâches BRC

Les preuves et pièces justificatives

La colorisation et la mise en paiement

La consultation du Compte prestation de l'allocataire décédé :

- L'analyse du compte
- Le principe de la récupération de l'indu sur la réversion
- Le paiement à la succession
- La demande de retraite en ligne

La gestion de l'allocation dans l'outil CELIA

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 15 au 17/09/2027
Tarif	1 170 €	Durée	3 jours

PUBLIC

Gestionnaire allocataire

PRÉ-REQUIS

Disposer de l'environnement CELIA.

OBJECTIFS

- Reconnaître l'environnement CELIA
- Identifier les actes de gestion allocataire
- Appliquer les modes opératoires gestion allocataires

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités

Consultation CELIA-SCP

- Les informations disponibles
- Les écritures de paiement

Gestion administrative / les données liées à l'allocataire

- Coordonnées bancaires
- Situation fiscale
- Liens familiaux, ...

Les enquêtes

Les décès

Les comptes

- Les indus
- Les crédits
- Les saisies sur pension
- Les incidents de paiement

Le forçage des droits

Le contrôle du flux de paiement



La lecture du compte SCP - CELIA

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Le 07/10/2027

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Gestionnaire retraite

OBJECTIFS

- Identifier les cycles de vie des écritures de paiement
- Interpréter les écritures de paiement

PRÉ-REQUIS

Aucun

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation

PROGRAMME

Généralités

Le compte SCP

Le cycle de vie des écritures

Les comptes

- Les indus
- Les crédits
- Les saisies sur pension
- Les incidents de paiement

Comprendre les bases du service Allocataire

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Le 07/12/2027

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Nouveau collaborateur

OBJECTIFS

- Identifier le rôle du gestionnaire Allocataire
- Découvrir les outils du service Allocataire

PRÉ-REQUIS

Aucun

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire

PROGRAMME

Introduction : Qest ce qu'un gestionnaire Allocataire

- Son rôle
- Son périmètre d'intervention
- Ses actions
 - Le versement de l'allocation
 - L'ajustement de l'allocation
 - La gestion des événements de la vie de l'allocataire

Les outils du service Allocataire

- BRC
- CRM
- GFE
- CELIA
- RDR
- SCP
- GAA



Parcours E-learning pour les Agences Conseil Retraite

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour

PUBLIC

Manager et Conseiller dans les ACR

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Capsules accompagnée d'un kit d'animation d'atelier collectif

OBJECTIFS

- Rappeler les principes clés des méthodes de relation client abordées lors des formations précédentes.
- Renforcer les connaissances des conseillers sur certaines problématiques
- S'engager dans une démarche continue de progression pour l'ensemble des conseillers

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés, de vidéos, d'animations et d'exercices

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Ces capsules e learning ont pour vocation de consolider les méthodes et bonnes pratiques abordées lors des formations dédiées à la relation client. Elles permettent également d'approfondir certaines problématiques fréquemment rencontrées par les conseillers des ACR, à travers l'analyse de situations concrètes et représentatives du terrain.

Les premières thématiques proposées sont :

- Comprendre les besoins du client grâce à l'écoute active, au questionnement et à la reformulation
- Adopter un discours positif pour renforcer la qualité du conseil
- Présenter l'Action Sociale au moment opportun, orienter efficacement le client et valoriser l'ensemble des services associés

- Gérer les situations de fragilité émotionnelle, notamment dans les contextes sensibles tels que le deuil



Animer une intervention dans les domaines Retraite ou Action Sociale

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	900 €	Durée	2 jours

PUBLIC

Manager et Conseiller dans les domaines retraite (ACR et CRC), et Action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Développer une attitude assurée et convaincante
- Créer un lien avec son auditoire
- Appliquer les techniques pour rythmer sa présentation et relancer l'intérêt

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, mise en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Les 3 composantes du langage :

- Verbal, non verbal, vocal (posture, regard, ton, articulation, etc)

Le storytelling ou l'art de raconter une histoire

- Bien démarrer son intervention
- Embarquer le public en ayant un discours compréhensible (sans jargon retraite ou action sociale)
- Créer une histoire pour illustrer votre propos

La notion de message essentiel et de message stratégique

L'importance de la «cible» :

- Qui j'ai en face de moi et comment j'adapte mon discours ?

Entrainons nous pour une intervention dans le domaine de la retraite ou action sociale

Comment garder le lien avec le public sur toute l'intervention

Ma boussole d'actions



L'expérience client différenciante

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	225 €	Durée	0,5 jour

PUBLIC

Manager et Conseiller dans les domaines retraite (ACR et CRC), individus ou entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants, analyse de scénettes pédagogiques filmées

OBJECTIFS

- Illustrer ce qu'est une expérience client différenciante
- Identifier les techniques pour renforcer son écoute et découvrir les attentes implicites du client

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, analyse d'entretiens pré-enregistrés, mises en situation, partages d'expériences, conseils et astuces pour réussir ses entretiens

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

L'expérience client

- Comment repérer les attentes relationnelles du client ?
- Comment inscrire l'Expérience Client dans vos échanges avec les clients ?

Comment susciter des émotions chez un client ?

Les attitudes relationnelles gagnantes

L'analyse de la qualité de l'expérience client

- Les points d'attention pour analyser l'Expérience Client dans les appels et les entretiens

POUR ALLER PLUS LOIN

AB0128 : « L'expérience client engagée, comment communiquer efficacement »

AB0129 « Savoir conseiller efficacement »

AB0125 « La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités »

AB0147 « Atelier de perfectionnement sur l'expérience client »

AB0150 « Accompagnement collectif à l'expérience client »

L'expérience client engagée, comment communiquer efficacement

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Conseiller retraite en face à face ou en plateforme

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants, analyse de scénettes pédagogiques filmées

OBJECTIFS

- Adapter son métier aux nouvelles attentes des clients
- Conduire efficacement son entretien avec son client
- Adapter sa communication selon le profil de son interlocuteur

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, analyse d'entretiens pré-enregistrés, mises en situation, partages d'expériences, conseils et astuces pour réussir ses entretiens

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Cette formation peut être réalisée dans le cadre de relation client en face à face ou téléphonique (appels entrants et sortants).

L'expérience client : La posture orientée conseil

- L'évolution des attentes relationnelles et des besoins professionnels des clients
- La différence entre Expérience Client et Relation Client
- Faire un pont avec les enjeux clients et les objectifs opérationnels métier
- Les techniques et méthodes pour une expérience client réussie

La communication interpersonnelle

- Prendre conscience de l'impact des 3 canaux de communication au téléphone (vocal, verbal, non verbal)
- Utiliser la voix, la formulation, le non verbal pour convaincre et rassurer le client

Pratiquer un discours clair et positif

- Les formulations positives et rassurantes
- Comment rendre son message simple et compréhensible par tous

La directivité de l'entretien

- Les étapes clés de l'entretien client pour une meilleure Expérience Client
- Comprendre l'intérêt de chaque étape
- Conclure un entretien positivement et anticiper les actions suivantes

La relation téléphonique en couleurs

- Identifier son profil DISC (4 couleurs)
- Prendre conscience des atouts et des axes de vigilance de chaque profil de couleur
- Adapter sa communication et son attitude à chaque profil d'interlocuteur

POUR ALLER PLUS LOIN

AB0129 « Savoir conseiller efficacement »

AB0125 « La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités »

AB0147 « Atelier de perfectionnement : techniques avancées pour améliorer l'expérience client »

AB0150 « Atelier collectif pour renforcer l'expérience client »

L'écoute et le conseil client

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Conseiller en face à face ou en plateforme dans les domaines retraite (ACR et CRC), individus ou entreprise

PRÉ-REQUIS Aucun

POINTS FORTS

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants, analyse de scénettes pédagogiques filmées

OBJECTIFS

- Reformuler de façon exhaustive les attentes et besoins du client
- Proposer un conseil personnalisé à son client de façon convaincante
- Etablir une relation de partenariat avec son client

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, d'entretiens pré-enregistrés, mises en situation, partages d'expériences, conseils et astuces pour réussir ses entretiens

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Cette formation peut être réalisée dans le cadre de relation client en face à face ou téléphonique (appels entrants et sortants).

La formation se décline selon les domaines métiers avec des références différentes : domaine retraite Individus et ACR (AB0129), plateformes CRC (AB0142), domaine entreprise (AB0152)

L'écoute active du client et l'art de poser des questions

- S'approprier les 3 piliers de la communication : écoute, questionnement ouvert, reformulation
- Prendre conscience de l'importance d'une vraie écoute et de son impact sur la relation
- Démontrer de l'intérêt à son client par son plan de questionnement et veiller à répondre à tous ses besoins et attentes

Susciter l'envie auprès du client

- Construire une argumentation efficace
- Cibler 2 ou 3 arguments et les formuler en bénéfices pour le client
- Argumenter de façon convaincante pour présenter notre conseil

- Acquérir les clés pour renforcer sa force de conviction

Le traitement des objections

- Être capable de rebondir face à une ou des objections
- S'entraîner à répondre aux objections les plus récurrentes

Les attitudes gagnantes

- Comment établir avec son client des rapports basés sur la confiance et le conseil ?
- Comment se positionner de manière équilibrée et en « partenaire » de son client ?
- Le savoir dire non avec assertivité : comment annoncer un refus ou une mauvaise nouvelle

Les engagements

- Appréhender les compétences à déployer pour atteindre ses objectifs et rester orienté conseil client

POUR ALLER PLUS LOIN

AB0125 « La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités »

AB0147 « Atelier de perfectionnement : techniques avancées pour améliorer l'expérience client »

AB0150 « Atelier collectif pour renforcer l'expérience client »

Atelier de perfectionnement : techniques avancées pour améliorer l'expérience client

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Conseiller en face à face ou en plateforme dans les domaines retraite (ACR et CRC), individus ou entreprise

PRÉ-REQUIS Aucun

POINTS FORTS

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants, analyse de scénettes pédagogiques filmées

OBJECTIFS

- Pratiquer les techniques pour renforcer son écoute pour mieux personnaliser son argumentation et son conseil
- Expérimenter les méthodes permettant d'être plus à l'aise lors des entretiens en face à face, lors d'appels entrants et sortants
- Développer un discours positif, clair et assertif notamment face aux objections

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, d'entretiens pré-enregistrés, mises en situation, partages d'expériences, conseils et astuces pour réussir ses entretiens

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Cette formation peut être réalisée dans le cadre de relation client en face à face ou téléphonique (appels entrants et sortants).

La formation se décline selon les domaines métiers avec des références différentes : domaine retraite Individus (AB0120) et ACR (AB0147), plateformes CRC (AB0143), domaine entreprise (AB0134)

L'expérience client

- Comment repérer et répondre aux attentes relationnelles du client ?
- Comment renforcer l'Expérience Client dans vos échanges avec les clients ?

Le retour d'expérience sur ses acquis, ses difficultés vis-à-vis de l'expérience client

Comment susciter des émotions chez un client ?

L'orientation client

Le conseil client

- Personnaliser son conseil
- Valoriser et rendre plus percutant son conseil

Pour chaque atelier :

- Rappel des méthodes de communication et conseil client
 - L'écoute active des attentes du client
 - Comment rendre son message simple et compréhensible par tous
 - Savoir conseiller son client de manière personnalisée
 - Le traitement des objections
- Faire de l'entretien une opportunité d'Expérience-Client réussie
- Simulations d'application des acquis de la journée
- Mémo des bonnes pratiques
- Mise en objectif avec un plan d'action personnalisé

POUR ALLER PLUS LOIN

AB0125 « La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités »

AB0150 « Atelier collectif pour renforcer l'expérience client »

La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Conseiller en face à face ou en plateforme dans les domaines retraite (ACR et CRC), individus ou entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Mises en situation, apports méthodologiques participatifs et réflexions collectives

OBJECTIFS

- Appliquer les méthodes pour se prémunir des situations difficiles
- Pratiquer l'assertivité afin de reprendre la main sur l'entretien en cas de situation difficile
- Découvrir comment se ressourcer après une agression verbale ou tout type d'entretien difficile

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, analyse d'entretiens pré-enregistrés, mises en situation, partages d'expériences, conseils et astuces pour réussir ses entretiens

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Cette formation peut être réalisée dans le cadre de relation client en face à face ou téléphonique (appels entrants et sortants).

La formation se décline selon les domaines métiers avec des références différentes : domaine retraite Individus et ACR (AB0125), plateformes CRC (AB0146)

Les interlocuteurs difficiles

- Adapter son discours aux différents types d'interlocuteurs difficiles
- Repérer les facteurs et les origines d'une situation conflictuelle

La gestion des émotions

La gestion des situations difficiles

- Mettre en place des stratégies de communication différentes pour les RDV ou appels difficiles
- Savoir gérer la demande d'un interlocuteur même si la situation est émotionnellement difficile

Les attitudes gagnantes

- Adopter l'écoute bienveillante pour éviter d'amorcer une situation conflictuelle
- S'appropriier les attitudes relationnelles efficaces (empathie, synchronisation)
- Savoir gérer les publics habituels des ACR (personnes en situation de fragilité, handicap, deuil, personnes véhémentes...)

L'assertivité pour gagner en efficacité

Se ressourcer après un entretien difficile

POUR ALLER PLUS LOIN

AB0147 « Atelier de perfectionnement sur l'expérience client »

AB0150 « Accompagnement collectif à l'expérience client »

Gérer ses émotions suite à une interlocution client difficile

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Manager et Conseiller dans les domaines retraite (ACR et CRC), individus ou entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants, analyse de scénettes pédagogiques filmées

OBJECTIFS

- Définir son profil émotionnel et identifier les axes de développement personnel
- Appliquer les techniques pour réguler ses émotions
- Savoir se ressourcer après un entretien difficile

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, mise en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Les 6 composantes du profil émotionnel

- Comprendre les 6 composantes du profil émotionnel
- Connaître les bienfaits de l'intelligence émotionnelle

Les émotions

- Identifier, comprendre et accepter ses émotions
- Comprendre le rôle des émotions dans ses comportements

Les manifestations maladroites des émotions

Les croyances et les valeurs

- Quelle différence entre croyance et valeur ?
- Les briques de base sur la construction des croyances (PNL...)
- Les croyances aidantes et les croyances limitantes
- Le besoin de reconnaissance des émotions

A la recherche de ses drivers

- Identifier ses drivers
- Prendre conscience des attitudes à adopter selon son driver pour gagner en sérénité et en Confiance

L'impact de la pensée sur la gestion de ses émotions

- Prendre conscience de l'impact de la pensée sur nos émotions et nos comportements
- Apprendre à développer sa pensée positive

Comment se ressourcer après un entretien difficile ?

Ma boussole d'actions



Savoir adapter son discours à son client

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Conseiller du domaine Entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Mises en situation, apports méthodologiques participatifs et réflexions collectives

OBJECTIFS

- Adapter sa communication selon le profil de son interlocuteur
- Utiliser les méthodes de communication adaptées pour une expérience client réussie

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, analyse d'entretiens pré-enregistrés, mises en situation, partages d'expériences, conseils et astuces pour réussir ses entretiens

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Cette formation peut être réalisée dans le cadre de relation client en face à face ou téléphonique (appels entrants et sortants).

Quels sont les différents profils de mes clients ?

- Identifier les différents profils métier
- Quels sont mes « techniques de communication » et « outils » pour m'adapter à mes clients ?

Atelier sur les 3 piliers de la communication : écoute, questionnement, reformulation

Adapter son discours à son client

- Identifier son profil DISC (4 couleurs). Mieux se connaître pour mieux s'adapter ?
- Adapter sa communication et son attitude à chaque profil d'interlocuteur
- Atelier pratique et mises en situations : le conseiller s'est-il adapté ? Le client est-il satisfait ? Quelle expérience en retire-t-il ?

Pratiquer un discours clair et positif pour se faire comprendre par tous les clients

- Le jargon technique à remplacer par un discours harmonisé
- Atelier pratique sur la vulgarisation et les formulations positives (utiliser les mots, la formulation pour convaincre et rassurer le client)

Mises en situation en fonction des profils clients :

- Les bonnes pratiques pour garder la main sur l'entretien
- Savoir cadrer et maintenir sa position
- Inciter le client à utiliser les outils à sa disposition
- Savoir conclure un appel positivement et anticiper les actions suivantes

POUR ALLER PLUS LOIN

AB0147 « Atelier de perfectionnement : techniques avancées pour améliorer l'expérience client »

AB0150 « Atelier collectif pour renforcer l'expérience client »



Faire vivre une expérience à son client en VISIO

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Conseiller en face à face ou en plateforme dans les domaines retraite (ACR), individus ou entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Mises en situation, apports méthodologiques participatifs et réflexions collectives

OBJECTIFS

- Renforcer l'expérience client positive lors d'un entretien en visio
- Expérimenter les bonnes pratiques d'entretien en visio

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, mises en situation, partages d'expériences, conseils et astuces pour réussir ses entretiens

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Brainstorming sur la relation client en visio : les bénéfices, les limites, les freins

Quelles sont situations les plus favorables à l'échange en visio ?

- Identifier les typologies de situations favorables à l'échange en visio
- Lever les freins du client à l'échange en visio
- Analyse d'un appel réel très technique pour vivre l'expérience de son client

Une expérience client fluide et agréable en visioconférence

- La préparation du RDV
- Maîtriser les outils Visio pour partager des écrans, gérer les interactions, et créer un environnement confortable pour le client.
- Mises en pratiques sur des exemples concrets (avec plusieurs outils...)

Faire face à des situations difficiles

- Développer l'empathie dans les situations difficiles (mises en demeure, contentieux, deuil ...)
- Boîte à outils face à des clients agressifs : écoute, discours, proposition d'alternatives

Atelier : Répétition générale des bonnes pratiques avec mises en situation

- Dès l'ouverture de la session, créer le contact avec le client
- Diviser l'entretien en étapes claires, avec des pauses pour permettre au client de poser des questions et s'assurer qu'il suit bien
- Engager le client tout au long de l'entretien
- Débriefing collectif

Optimiser ses écrits professionnels par mail et chat

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Conseiller en face à face ou en plateforme dans les domaines retraite (ACR et CRC), individus ou entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

OBJECTIFS

- Adapter son style aux spécificités de la communication par email et par Chat
- Utiliser les techniques pour structurer son email de façon synthétique et précise
- Intégrer les mots positifs et rassurants dans son email afin de transmettre une image conforme

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés, d'exercices et étude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

La formation se décline selon les domaines métiers avec des références différentes : domaine retraite Individus, ACR et CRC (AB0124), domaine entreprise (AB0154)

Spécificités d'un email et d'un Chat

Avoir une lecture et une analyse du message entrant efficace

- Les critères de qualité d'un écrit professionnel
- Les attentes implicites et explicites du client
- Éviter les pièges d'un média froid

Structurer et élaborer une réponse client

- Les étapes pour rédiger un email pro-actif
- L'importance de l'objet
- Le traitement des demandes
- Les règles d'une formulation claire, rassurante et convaincante

- L'enchaînement des idées
- Les mots de liaison, les mots à éviter, les formules de politesse

Compléter les mails types de manière efficace

- Vérifier l'enchaînement des idées
- Savoir combiner deux réponses types

Check-list avant tout envoi

- Vérifier l'orthographe utilisée et l'écriture des nombres et des dates
- Vérifier la syntaxe
- Employer les mots adaptés, respecter les règles de ponctuation
- Les clefs de l'harmonie et de l'esthétique
- Faciliter la compréhension du lecteur, éviter les répétitions
- La relecture



Atelier collectif pour renforcer l'expérience client

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	Durée	0,5 jour

PUBLIC

Manager et conseiller en face à face ou en plateforme dans les domaines retraite (ACR et CRC), individus ou entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animation par un coach expert en relation client

OBJECTIFS

- Analyser les pratiques et les axes d'amélioration des conseillers (fond, forme, approche relationnelle, posture, expérience client...)
- Expérimenter les bonnes pratiques d'accompagnement à l'amélioration de l'expérience client
- Déterminer les objectifs d'amélioration associés

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Analyse d'appels téléphoniques ou d'entretiens enregistrés, mises en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Cet atelier vient compléter les formations « AB0128 : L'expérience client engagée, comment communiquer efficacement » et « AB0129 Savoir conseiller efficacement » ou « AB0147 Atelier de perfectionnement sur l'expérience client ». Cette formation peut être réalisée dans le cadre de relation client en face à face ou téléphonique (appels entrants et sortants). La formation se décline selon les domaines métiers avec des références différentes : domaine retraite Individus (AB0121) et ACR (AB0150), plateformes CRC (AB0144), domaine entreprise (AB0155). Elle est réalisée de façon collective soit avec un groupe composé de 5 managers, soit avec un groupe avec un manager et 4 personnes de son équipe.

Cette approche permet de :

- Renforcer l'expérience client positive lors d'un entretien ou appel téléphonique

- Accompagner les équipes en leur rendant actrices de l'amélioration continue des pratiques de l'expérience client

Fonctionnement de l'accompagnement :

- Retours d'expérience sur les pratiques mises en place et difficultés restantes
- Ecoute d'entretiens pré-enregistrés avec débriefing entre le coach, le(s) conseiller(s), le(s) manager(s)
- Mise en situation, simulation
- Identification des axes d'amélioration et objectifs par chaque participant

Savoir conduire un entretien d'appréciation de l'expérience client

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Manager dans les domaines retraite (ACR et CRC), individus ou entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Etudes de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants, mises en situation collectives

OBJECTIFS

- Conduire l'entretien d'accompagnement de ses collaborateurs à l'expérience client
- Développer les compétences de ses collaborateurs au travers de l'analyse de la qualité des entretiens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, analyse d'entretien enregistrés, mises en situation pour s'entraîner au rôle de coach

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

La formation se décline selon les domaines métiers avec des références différentes : domaine retraite Individus (AB0130) et ACR (AB0149), plateformes CRC (AB0145), domaine entreprise (AB0157)

Les bénéfices de l'entretien d'appréciation de l'expérience client

Changement de posture pour accompagner les compétences de ses collaborateurs

- Savoir poser les questions pertinentes qui facilitent l'accompagnement du conseiller
- Savoir rendre constructif ses feed-back
- Savoir clarifier un objectif et les moyens pour le réussir

Les étapes de l'entretien d'appréciation de l'expérience client

Questionnaires en fin de formation

Les clés de réussite de ces entretiens

- Appliquer la symétrie des attentions
- Réussir à s'adapter à différents collaborateurs et différents cas pratiques

Savoir donner un feedback lors des analyses d'entretiens ou appels

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour

PUBLIC

Manager et Conseiller dans les domaines retraite (ACR et CRC), individus ou entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Etudes de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

OBJECTIFS

- Identifier les différents types de feedback et leurs objectifs
- Formuler un feedback constructif de manière claire, factuelle et respectueuse.
- Utiliser les méthodes pour créer un climat favorable à l'échange lors d'un feedback

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, mise en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Comprendre les fondamentaux d'un feedback efficace

- Les différents types de feedback
- Les objectifs et enjeux du feedback dans l'amélioration des pratiques
- L'importance de la préparation du feedback
- Les étapes clés pour structurer un feedback clair et impactant

Structurer et formuler un feedback constructif

- Décrire une situation ou un comportement en s'appuyant sur des faits observables
- Identifier les axes de valorisation et d'amélioration
- Adapter son feedback selon le contexte : féliciter, ajuster ou recadrer

Développer une communication favorisant l'amélioration de la relation client

- Les deux modes d'écoute lors de l'analyse d'entretiens ou d'appels
- La reformulation pour sécuriser la compréhension

- Le questionnement adapté pour approfondir l'analyse des situations

Adopter une posture de communication facilitant l'adhésion

- Ajuster sa posture et sa communication pour favoriser un climat d'échange constructif
- Gérer les réactions et accompagner la progression du collaborateur
- Encourager l'engagement et la responsabilisation dans l'amélioration des pratiques

Conclure un feedback et définir des axes d'amélioration

Mise en pratique : s'entraîner à donner un feedback

- Mises en situation
- Entraînement à la conduite de feedback à partir de situations professionnelles réelles apportées par les participants
- Débriefing collectif et identification des bonnes pratiques

Opérations comptables courantes de l'activité d'une IRC

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 10 au 11/06/2027

Tarif 900 €

Durée 2 jours

Comptable, informaticien, gestionnaire, contrôleur interne, contrôleur de gestion, juriste, auditeur

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Cette formation est animée par un expert de la Direction financière de la Fédération Agirc-Arrco

OBJECTIFS

- Identifier les flux comptables en prenant en compte les impacts des briques informatiques
- Appliquer les opérations courantes d'une IRC
- Expliquer les états comptables

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Cadre comptable des institutions de retraite

- Fusion des régimes Agirc et Arrco au 01/01/2019
- Plan comptable du régime Agirc-Arrco, fonds et relations inter fonds
- Documents de synthèse annuels

Comptabilité générale et auxiliaire : une complémentarité indispensable

Etude du fonds technique

- Comptabilité des cotisations : la piste d'audit avec le Compte Central Employeur
 - Circuit DSN
 - Cotisations et contributions, encaissées et à recevoir, déclarées, calculées dans le quartier DSN du Compte Central Employeur
 - Réductions et exonérations de cotisations
 - Majorations de retard

Dépréciation des comptes Adhérents

Admissions en non-valeur

Encaissement pour compte de tiers : Apec

- Comptabilité des allocations : la piste d'audit avec CELIA
 - Allocations payées, allocations à payer et indues
 - Admissions en non-valeur
 - Retenues sur allocations pour compte de tiers

Etude du fonds de gestion administrative

Etude du fonds de l'action sociale

Présentation et commentaire des documents comptables

POUR ALLER PLUS LOIN

E0302 « Arrêté comptable des allocations des IRC »

E0301 « Arrêté comptable des cotisations des IRC »

Arrêté comptable des cotisations des IRC

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 30/09 au 01/10/2027

Tarif 1060 €

Durée 2 jours

PUBLIC

Comptable, gestionnaire de la comptabilité auxiliaire des cotisations, analyste comptable

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Nombreux cas pratiques par application de schémas d'écriture. Cette formation est animée par un expert de la Direction financière de la Fédération Agirc-Arrco

OBJECTIFS

- Appliquer les spécificités de la gestion comptable des cotisations de retraite
- Préparer l'arrêté des comptes des cotisations
- Analyser les états annuels

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Le cadre relatif à la gestion des cotisations :

- Retour sur l'ANI du 17/11/2017
- Circuit DSN
- Le nouvel applicatif de gestion des cotisations : Gestion du Compte Entreprise (GCE)
- La comptabilité auxiliaire CXE embarquée dans GCE

Rappels concernant le suivi mensuel ou trimestriel :

- Procédure générale de comptabilisation des cotisations
- Comptabilisation d'une échéance
- Comptabilisation des majorations de retard
- Admissions en non-valeur
- Majorations de retard et remises de majorations de retard
- Opérations pour le compte de l'APEC

Les écritures comptables de fin d'exercice

- Détermination des cotisations à recevoir
- Calcul des provisions pour dépréciation de créances douteuses, litigieuses

Cas pratiques

Les travaux à réaliser à l'arrêté des comptes

Informations à rechercher, contrôle des comptes et de la piste d'audit avec GCE (Gestion du Compte Entreprise)
Risques d'erreurs, tests à effectuer
Rapprochements entre comptabilités auxiliaire et générale

Arrêté comptable des allocations des IRC

Contact Aurore BAZIN

Dates Le 24/06/2027

Tarif 530 €

Durée 1 jour

PUBLIC

Comptable, gestionnaire de la comptabilité auxiliaire des allocations

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Cette formation est animée par un expert de la Direction financière de la Fédération Agirc-Arrco

OBJECTIFS

- Identifier et appliquer les spécificités de la gestion comptable des allocations de retraite
- Préparer l'arrêté des comptes d'allocations
- Analyser les états annuels

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation.

PROGRAMME

Rappels concernant le suivi mensuel :

- Procédure de comptabilisation des allocations
- Les divers schémas d'écritures
- Comptabilisation d'une échéance d'allocations, de prélèvements à la source et de prélèvements sociaux (CSG, CRDS)
- Comptabilisation d'allocations versées à tort
- Comptabilisation d'allocations irrécouvrables
- Comptabilisation d'une avance sur allocation
- Imputation des ANV

Écritures comptables de fin d'exercice

- Détermination des allocations à payer
- Détermination des allocations payées d'avance
- Calcul des provisions pour dépréciation des comptes d'allocataires débiteurs

Cas pratiques

Les travaux à réaliser à l'arrêté des comptes

- Informations à rechercher, contrôle des comptes et de la piste d'audit avec CELIA
- Risques d'erreurs, tests à effectuer
- Rapprochements entre comptabilités auxiliaire et générale

Comptes individuels et combinés Agirc-Arrco

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 24 au 26/11/2026

Tarif 1 590 €

Durée 3 jours

PUBLIC

Comptable

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Cette formation est animée par deux experts de la Direction financière de la Fédération Agirc-Arrco

OBJECTIFS

- Identifier les états comptables et les règles spécifiques Agirc-Arrco en matière de comptes individuels et combinés
- Utiliser les fonctionnalités et les paramétrages de Talentia CPM à l'aide d'une méthodologie
- Pratiquer une remontée des comptes individuels et sous-consolidés sous Talentia CPM sous forme de cas pratiques

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques sur le progiciel

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Les fonctionnalités du progiciel Talentia CPM

- Présentation de l'application et de ses fonctionnalités
- Présentation des paramétrages spécifiques Agirc-Arrco

Mise en oeuvre de la remontée des comptes Agirc-Arrco

- Calendrier
- Différentes étapes du processus
- Présentation des différents états comptables
- Récupération et saisie des données (balance, écritures...)
- Analyse des contrôles
- Règles spécifiques à la combinaison Agirc-Arrco
- Cas pratiques dans Talentia CPM

POUR ALLER PLUS LOIN

E0201 « Opérations comptables courantes de l'activité d'une IRC » E0301 « Arrêté comptable des cotisations des IRC »

E0302 « Arrêté comptable des allocations des IRC »

Successions et donations, aspects financiers et fiscaux

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 17 au 19/11/2027

Tarif 1 350 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un juriste fiscaliste

OBJECTIFS

- Identifier les principales règles juridiques afférentes à la succession
- Distinguer les différents régimes matrimoniaux et leurs implications patrimoniales
- Evaluer les conséquences successorales et fiscales des donations

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, travaux de groupes

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etudes de cas

PROGRAMME

Les règles successorales

- Unité, hiérarchie, égalité, représentation, indivision, usufruit, réserve et quotité disponible, le testament, les principales phases d'une succession,...

Les régimes matrimoniaux

- Régime légal, séparation de biens, communauté universelle, participation aux acquêts

Les droits des conjoints

- Les évolutions récentes du droit, les aménagements matrimoniaux

Les droits de succession

- La notion d'actif successoral, les droits de mutation, les abattements, les réductions

Les donations

- Entre époux, aux héritiers, à un étranger, donation-partage, donation transgénérationnelle

Autres points

- Le pacs, le concubinage et ses conséquences, l'assurance-vie

VOUS ÊTES FUTUR STAGIAIRE

Consulter le catalogue de formation du CFIP

Utilisez le moteur de recherche pour choisir votre formation

etineraire.formapulse.fr

Pour toute information complémentaire,
contactez-nous : cfip@agirc-arrco.fr



UN APPRENTISSAGE REUSSI GRÂCE A UNE INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE ADAPTÉE

> NOTRE INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE

Les programmes de formation sont adaptés et personnalisés en fonction des besoins des participants et de leur contexte professionnel.

Le contenu de chaque programme est élaboré à partir des objectifs pédagogiques définis pour développer les compétences visées. Des méthodes pédagogiques originales viennent soutenir l'autonomie et l'efficacité dans l'acquisition des compétences.

L'apprentissage se déroule dans un contexte aussi proche que possible des enjeux professionnels du participant et de son entreprise.

Notre objectif est de proposer la meilleure démarche de la conception à la réalisation d'une formation en passant par l'analyse de la demande et la réalisation des outils de formation.

Cela nous permet de répondre à une diversité de demandes de formation individuelles ou collectives et de recouvrir des enjeux différents :

- Stratégiques (préparer l'avenir)
- Tactiques (accompagner le changement)
- Opérationnels (favoriser l'apprentissage)



DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



> NOUVEAUTÉ



> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE
ET WEBINAIRE



> MODE HYBRIDE :
alternance ou coexistence
de présentiel et de distanciel



> ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



> CLASSE VIRTUELLE

CONTACT PÉDAGOGIQUE DE LA SÉRIE LA RETRAITE EN FRANCE ET EN EUROPE

Victor BONVARLET – vbouvarlet@agirc-arrco.fr



Découvrez ici nos équipes en vidéo



LA RETRAITE EN FRANCE ET EN EUROPE

Cette série regroupe les formations sur **les principaux régimes de retraite** autres que celui de l'Agirc-Arrco. Avec le droit à l'information et son simulateur M@rel, le RGCU et la nouvelle offre, il est devenu essentiel pour le gestionnaire retraite de **maîtriser les principaux régimes de retraite en France**. Le système de retraite français est complexe, avec de nombreuses règles et spécificités. Pour aider vos clients à comprendre ces règles et les orienter au mieux, il est indispensable d'avoir une **connaissance approfondie des régimes de retraite** et de leurs particularités.

Pour répondre précisément à cet objectif, vous disposez des formations :

P0141 - Le parcours inter-régimes

P0151 - La journée d'actualité inter-régimes

Nous vous proposons également une formation sur **les principaux régimes de retraite européens** pour faciliter l'orientation et le conseil des salariés ayant des carrières européennes.

La maîtrise des différents régimes de retraite est une **compétence clé à acquérir pour le gestionnaire retraite**.

Pour répondre au plus juste à vos attentes, le CFIP peut également mettre en place **des actions de formation en INTRA** à la date de votre choix.

Ces solutions INTRA peuvent être issues des formations de notre catalogue ou construites sur mesure, en présentiel ou en distanciel.

N'hésitez pas à prendre contact avec le responsable de projets pédagogiques de cette série : Victor BONVARLET

Merci de signaler au responsable de projets pédagogiques les participants en situation de handicap nécessitant une adaptation de la formation ou des moyens de compensations spécifiques. Après étude du besoin, nous vous apporterons une réponse dédiée. Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.



**FORMATION
A DISTANCE
NOUS CONSULTER**

Découvrez ici nos équipes en vidéo



Parcours inter-régimes

Contact Victor BONVARLET

Dates Nous consulter

Tarif unique 1 250 €

Durée 2 + 2 + 1 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Expliquer la retraite en France
- Décrire les principaux régimes de base et complémentaires

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas rencontrés en entretien, analyse de documents d'information

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etudes de cas, questionnaires, exercices

PROGRAMME

En amont : 1 module e-learning pour comprendre la retraite en France

- Module 1 Histoire de la retraite en France

Puis 2x2 jours en présentiel : les principaux régimes de base et complémentaires

- Jour 1 : Régime Général et MSA
- Jour 2 : EX-SSI, MSA, TNS
- Jour 3 : Régimes des fonctionnaires et IRCANTEC
- Jour 4 : PL-CNAVPL

Ensuite 1 module e-learning pour ancrer les connaissances

- Module 2 La retraite en France - les différents régimes

Enfin, 1 jour en présentiel obligatoire pour conclure le parcours

- Mise en pratique des connaissances inter-régimes



Journée d'actualité inter-régimes

Contact Victor BONVARLET

Dates Nous consulter

Tarif 390 €

Durée 1 jour ou 2 x 0,5 jour

PUBLIC

Conseiller d'agence, conseiller de plateforme téléphonique, manager d'agence, manager de plateforme

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le parcours inter-régimes

POINTS FORTS

Une journée en présentiel ou en distanciel pour approfondir ses connaissances en inter-régimes.

OBJECTIFS

- Découvrir les nouveautés Inter-Régimes
- Compléter ses connaissances Inter-Régimes

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etudes de cas, questionnaires, exercices

PROGRAMME

Formation en présentiel (1j) ou distanciel (2x0,5j) liée à l'actualité du moment avec notamment :

Pour les régimes suivants : régime général, régimes de la fonction publique, indépendants, libéraux, exploitants agricoles :

- Les actualités réglementaires
- Un approfondissement sur les points clés de fonctionnement de ces régimes.

Panorama des principaux régimes de retraite français

Contact Victor BONVARLET
Dates Du 17 au 18/03/2027 et du 24 au 25/03/2027
Tarif 1 560 €
Durée 2 + 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un spécialiste de l'inter-régimes

OBJECTIFS

- Identifier les différents régimes de retraite pour orienter vers l'interlocuteur compétent
- Décrire les documents de droits à l'information des actifs
- Formuler les réponses de premier niveau lors d'un Entretien Information Retraite

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas rencontrés en entretien, comparatifs, exemples de calcul

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances, exercices

PROGRAMME

L'information des actifs

Les régimes de salariés (Cnav, Msa) et la liquidation unique des régimes alignés (LURA)

Le régime de fonctionnaires : fonction publique État, fonction publique territoriale et hospitalière (CNRACL) et le RAFF

L'Ircantec

Les régimes de non-salariés

- La réforme des indépendants et des professions libérales 2018
- Les régimes alignés : Sécurité sociale des Indépendants
- Les professions libérales : CNAVPL et les 10 sections professionnelles

Les régimes spéciaux

- La particularité des régimes adossés et leur fonctionnement
- Banque de France, Comédie Française, SNCF...

Principes de coordination des différents régimes : le cas des poly pensionnés

La retraite de base des salariés du secteur privé (Assurance retraite)

Contact Victor BONVARLET
Dates Du 16 au 17/06/2027 et du 23 au 24/06/2027
Tarif 1 800 €
Durée 2 + 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un spécialiste du régime général

OBJECTIFS

- Identifier les principales règles du régime général vieillesse des salariés
- Découvrir les techniques de calcul des droits et les modalités de liquidation
- Expliquer à l'assuré son relevé de carrière

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, calculs

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances

PROGRAMME

Le relevé de carrière détaillé

- Les différentes rubriques figurant sur un relevé de carrière
- Les reports de salaires et la validation des trimestres de cotisation
- Les périodes assimilées (maternité, maladie, chômage...)
- Les majorations de durée d'assurance (congé parental, trimestres de majoration pour enfants)

Les possibilités de rachat

- Le versement pour la retraite et les rachats de cotisations

La demande et le calcul de la retraite

- La demande unique de retraite (conditions d'attribution, date d'effet, coordination inter-régimes)
- La formule de calcul

- Pension minimum et pension maximum
- Les majorations pour enfants, pour tierce personne
- Les prélèvements sociaux
- Les dispositifs de poursuite d'activités (surcote, cumul emploi-retraite)
- Les retraites anticipées

Les droits des veuves et des veufs

- La pension de réversion, l'allocation de veuvage et la pension d'orphelin

Le minimum vieillesse

- L'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées (ASPA)

POUR ALLER PLUS LOIN

A0225 «La retraite des indépendants (retraite de base et retraite complémentaire)»

La retraite des indépendants (Assurance retraite)

Contact Victor BONVARLET **Dates** Nous consulter

Tarif 450 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Gestionnaire retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un spécialiste du régime général

OBJECTIFS

- Déterminer les règles qui permettent aux indépendants de bénéficier de trimestres et de points pour la retraite
- Calculer la retraite d'un commerçant ou d'un artisan

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, travaux sur des cas pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances

PROGRAMME

Evolution du régime de retraite des indépendants, de sa création à son intégration au Régime Général

La retraite de base (RVB) : acquisition des trimestres (activité professionnelle, période assimilée et rachats)

La retraite complémentaire (RCI) : historique, acquisition des points

Les prestations veuvage des salariés du secteur privé et des indépendants

Contact Victor BONVARLET **Dates** Nous consulter

Tarif 450 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Gestionnaire participant, conseiller retraite, liquidateur

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un spécialiste du régime général

OBJECTIFS

- Actualiser ses connaissances réglementaires de base du régime général vieillesse en matière de réversion
- Identifier les droits liés à la réversion

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, échanges, exercices de calcul et restitution

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances

PROGRAMME

Les conditions d'attribution de la pension de réversion

- Age
- Mariage
- Ressources

La demande et date d'effet de la pension de réversion

Le montant théorique de la pension de réversion

- Avantage générateur liquidé et non liquidé
- Minimum et maximum
- Existence d'ex-conjoint

Le montant de la pension de réversion à servir :

- Pension de réversion du régime général seul
- Pension de réversion en présence de régimes visés par le régime d'interlocution unique

- Avantages complémentaires (majorations enfants, majoration forfaitaire pour enfant à charge)
- Prélèvements sociaux

La révision de la pension de réversion

- Questionnaire de ressources
- Date de cristallisation

L'allocation de veuvage

La pension d'orphelin

POUR ALLER PLUS LOIN

A0202 «La retraite de base des salariés du secteur privé (Assurance retraite)»

La retraite du secteur public (SRE, CNRACL, RAFP et Ircantec)

Contact Victor BONVARLET

Dates Du 25 au 26/11/2027

Tarif 900 €

Durée 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Etudes de cas rencontrés en entretien

OBJECTIFS

- Identifier le vocabulaire «fonction publique» et le statut du fonctionnaire
- Identifier qui sont les assurés pour les orienter
- Interpréter les relevés de carrière et les estimations de retraite d'un salarié de la fonction publique

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas rencontrés en entretien

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances

PROGRAMME

Financement, champ d'application, principes de calcul des droits directs et de la réversion, conditions d'ouverture des droits, paiement et prélèvements, cumul emploi retraite :

- Le régime de la fonction publique et de l'État (SRE)
- Le régime de la fonction publique territoriale et hospitalière (CNRACL)
- Le régime additionnel de la fonction publique (RAFP)
- L'Ircantec

Les carrières mixtes publiques et privées :

- Coordination et impacts des dernières réformes

La retraite des professions libérales, des indépendants et des exploitants

Contact Victor BONVARLET

Dates Du 19 au 20/05/2027

Tarif 900 €

Durée 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire participant, conseiller retraite, liquidateur, conseiller EIR, conseiller de plateformes téléphoniques, gestionnaire retraite, spécialiste des dossiers européens coordonnés

PRÉ-REQUIS Aucun

POINTS FORTS

Etudes de cas rencontrés en entretien

OBJECTIFS

- Identifier qui sont les assurés pour les orienter
- Identifier les règles de base et les évolutions des régimes
- Interpréter le relevé de carrière et l'estimation de retraite d'un non-salarié

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas rencontrés en entretien, comparatifs

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances, exercices

PROGRAMME

Financement, champ d'application, principes de calcul de la retraite, constitution du dossier dans les régimes

Généralités

- La retraite en France
- C'est quoi être indépendant ?
- Qu'est qu'une profession libérale ?
- Les formes juridiques

Sécurité sociale des indépendants (artisans, commerçants et professions libérales non réglementées)

- Rappels historiques
- Qui cotise ? Taux et assiette de cotisation
- Acquisition des droits
- Calcul de la pension
- Statut conjoint collaborateur
- Cumul emploi retraite, majoration et réversion

Régime complémentaire des indépendants (artisans, commerçants et professions libérales non réglementées)

- Rappels historiques
- Acquisition des droits
- Calcul de la pension
- Cumul emploi retraite, majoration et réversion

Les professions libérales réglementées : CNAVPL

- Qui cotise ?
- Droit d'option Cipav (LFSS 2018)
- Taux et assiette de cotisation
- Régime de base en trimestres et en points
- Dispositifs dérogatoires
- Calcul de la pension
- Majoration et réversion

Les professions libérales réglementées

- Les sections
- Exemple de cotisations
- Focus cotisation Cipav depuis 2023
- Droit d'option Cipav (LFSS 2018)
- Acquisition des droits
- Majoration
- Régimes de prévoyance
- Conjoint collaborateur
- Cumul emploi retraite
- Réversion

Régimes des exploitants agricoles

- Régime de base et régime complémentaire
- Les particularités du régime

Carrières mixtes : salariés et non-salariés

- La liquidation des régimes alignés (LURA)
- Les conséquences sur le calcul de la retraite

Droits à retraite en Europe

Contact Victor BONVARLET **Dates** Nous consulter

Tarif 1 560 € **Durée** 4 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite, spécialiste des dossiers européens coordonnés, conseiller retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les critères caractéristiques des systèmes de retraite en Europe
- Comparer les différents systèmes de retraite en Europe
- Identifier la place particulière du système de retraite français

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz par équipe, construction en groupe de tableaux de synthèses

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances, exercices

PROGRAMME

L'Europe des retraites, la diversité des organisations

La protection sociale vieillesse dans les pays de l'Union européenne :

- Données économiques, démographiques, choix politiques, techniques

Les critères caractéristiques d'un système de retraite :

- Des approches différentes pour aborder les questions de retraite : financement, prestations définies et cotisations définies, répartition et capitalisation, ...

Principe de la coordination européenne en matière de retraite. Le règlement 883/2004

Etude de systèmes de retraite significatifs au sein de l'Union Européenne :

- Allemagne, Suède, Portugal, Belgique, Luxembourg, Espagne, ...

Le système de chaque pays est abordé selon le schéma type suivant :

- Organisation du système de retraite : régimes de base et régimes complémentaires
- Financement (cotisations, impôts, ...)
- Ouverture des droits directs et de réversion
- Calcul des pensions
- Cumul emploi-retraite
- Réforme en cours

POUR ALLER PLUS LOIN

B0451 «Impacts de la coordination européenne dans l'instruction du dossier de retraite»

VOUS ÊTES FUTUR STAGIAIRE

Consulter le catalogue de formation du CFIP

Utilisez le moteur de recherche pour choisir votre formation

etineraire.formapulse.fr

Pour toute information complémentaire, contactez-nous : cfip@agirc-arrco.fr





Vous êtes futur stagiaire

Consulter le catalogue de formation du CFIP
Utilisez le moteur de recherche pour choisir votre formation

etinaire.formapulse.fr

Pour toute information complémentaire, contactez-nous : cfip@agirc-arrco.fr

DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



> NOUVEAUTÉ



> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE
ET WEBINAIRE



> MODE HYBRIDE :
alternance ou coexistence
de présentiel et de distanciel



> ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



> CLASSE VIRTUELLE

CONTACT PÉDAGOGIQUE DE LA SÉRIE L'ACTION SOCIALE

Victor BONVARLET – vbbonvarlet@agirc-arrco.fr
Cécile MAGALHAES – cmagalhaes@agirc-arrco.fr



Découvrez ici nos équipes en vidéo



L'ACTION SOCIALE

Pour les ambitions 2027-2030, deux priorités sont confirmées par les partenaires sociaux gestionnaires du régime Agirc-Arrco :

- **Permettre le bien vieillir : accompagner la transition vers la retraite et soutenir l'autonomie à domicile par la prévention, le logement, la mobilité et le lien social.**
- **Aider les aidants : informer, accompagner et outiller les aidants, en tenant compte de la diversité des situations.**

Toujours en lien avec les **orientations prioritaires de l'Action sociale**, le CFIP poursuit sa démarche d'adéquation de son offre aux besoins exprimés par les équipes.

Nous proposons également une offre de formation « relation client » adaptée au métier de l'action sociale. Cela permet d'harmoniser les pratiques de relation client et d'adopter une véritable posture d'écoute et conseil client.

Pour répondre au plus juste à vos attentes, le CFIP peut également mettre en place des actions de formation en INTRA à la date de votre choix. **Ces solutions intra entreprise peuvent être issues des formations de notre catalogue ou construites sur mesure.**

N'hésitez pas à prendre contact avec les responsables de projets pédagogiques de cette série, Victor BONVARLET, Cécile MAGALHAES.

Merci de signaler au responsable de projets pédagogiques les participants en situation de handicap nécessitant une adaptation de la formation ou des moyens de compensations spécifiques. Après étude du besoin, nous vous apporterons une réponse dédiée. Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.



**FORMATION
A DISTANCE
NOUS CONSULTER**

Découvrez ici nos équipes en vidéo





Connaître les services d'accompagnement et de prévention du régime Agirc-Arrco

Contact Cécile MAGALHAES
Dates Nous consulter
Tarif 190 €
Durée 1 heure

PUBLIC

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale, conseiller retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Découvrir les ambitions de l'action sociale de 2027-2030
- Découvrir les principaux services d'accompagnement et de prévention du régime Agirc-Arrco

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés, d'animations et vidéos

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices et quiz

PROGRAMME

Ambitions 2027-2030 de l'action sociale

- La finalité, le rôle et les missions de l'action sociale
- Contexte et chiffres clés
- Les ambitions 2027-2030
- Le fonctionnement et les acteurs de l'action sociale

Présentation des principaux services d'accompagnement et de prévention du régime Agirc-Arrco

POUR ALLER PLUS LOIN

E01002 « Parcours E-learning pour les Agences Conseil Retraite » avec le module « Savoir introduire efficacement les services d'accompagnement et de prévention »

Passerelle de mobilité vers le métier de l'Action Sociale

Contact Victor BONVARLET
Dates Nous consulter
Tarif 3 900 €
Durée 10 jours

PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social individuel, gestionnaire de demandes financières individuelles ou subventions, salarié engagé dans un processus de mobilité vers le secteur de l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les aides individuelles
- Analyser le besoin et rechercher des solutions adaptées
- Appliquer la démarche Ecoute, Conseil et Orientation auprès des clients

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, jeux pédagogiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etudes de cas, quiz

PROGRAMME

Les politiques publiques en matière d'action sociale

- Les politiques sociales et leurs dispositifs

Les différents acteurs intervenant dans ce domaine

- Les acteurs sociaux, leurs rôles et leurs missions

Les différentes aides et leurs caractéristiques

- Les allocations existantes et leurs conditions d'attribution
- Les services de l'action sociale Agirc-Arrco

Un focus sur les personnes âgées

- Les situations liées à l'âge (vieillesse et pathologies)
- Aidants aux personnes âgées et aide aux aidants (évaluer la demande, analyser le besoin, proposer une solution)
- Habitat des personnes âgées (Ehpad, résidences autonomie, habitat inclusif) et accompagnement à domicile

L'action sociale Agirc-Arrco : fonctionnement et offre de services du régime

Contact	Victor BONVARLET	Dates	Nous consulter
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Collaborateur activités sociales débutant ou en mobilité : Chargé d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social individuel, gestionnaire de demandes financières individuelles ou subventions

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Décrire les acteurs intervenant dans le champ de l'action sociale
- Présenter l'offre de prévention et d'accompagnement du régime Agirc-Arrco
- Distinguer les différentes prestations de service et actions collectives dans les IRC

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de vidéos

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

PROGRAMME

Les acteurs intervenant dans le champ de l'action sociale

- La définition, les acteurs et les bénéficiaires de l'action sociale
- Les minima sociaux

Présenter et comprendre l'action sociale de la retraite complémentaire Agirc-Arrco

- Quelques dates
- Les dotations action sociale Agirc-Arrco
- Les orientations prioritaires de l'action sociale 2027-2030

Présenter l'offre de prévention et d'accompagnement du régime Agirc-Arrco

- Le service ECO et les aides financières individuelles

- Les services pour les 75 ans et plus
- SC2S
- Les événements des comités d'action sociale Agirc-Arrco
- Les établissements pour personnes âgées
- Les centres de prévention Agirc-Arrco
- L'accompagnement des aidants
- L'offre entreprises (formation de préparation à la retraite + parcours salariés aidants)
- Les partenariats des IRC : sources d'innovations

Être acteur dans l'évolution de l'action sociale

Le panorama de la protection sociale en France

Contact	Victor BONVARLET	Dates	Nous consulter
Tarif	900 €	Durée	2 jours

PUBLIC

Collaborateur des services sociaux, chargé d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social individuel, gestionnaire de demandes financières individuelles ou subventions

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Associer les prestations sociales avec les différents risques sociaux et organismes de protection sociale
- Intégrer les orientations prioritaires de l'action sociale Agirc-Arrco dans le système de protection sociale et les risques sociaux

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, jeux pédagogiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, quiz

PROGRAMME

Cette formation présente le système de protection sociale, à travers la connaissance des risques sociaux et l'étude des prestations sociales

- Présentation des organismes de sécurité sociale
- Comparaison internationale
- Présentation des politiques sociales
- Présentation et analyse des risques sociaux : maladie, invalidité, dépendance, accident du travail/ maladie professionnelle, famille, vieillesse-survie, perte d'emploi, handicap, pauvreté et logement
- Etude des prestations sociales : conditions, public éligible, organisme, etc...
- Présentation de l'offre de services de l'action sociale Agirc-Arrco

- Place des orientations prioritaires de l'action sociale Agirc-Arrco

Utiliser le CRM action sociale

Contact Victor BONVARLET **Dates** Nous consulter

Tarif 450 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Conseiller Front Office, conseiller Back Office, manager, équipe support

PRÉ-REQUIS

Avoir effectué les modules e-learning correspondants à son profil (conseiller Front Office, conseiller Back Office, manager, équipe support)

OBJECTIFS

- Analyser une fiche client du CRM
- Créer des demandes « canal chaud » et « canal froid » dans le CRM
- Interpréter les tableaux de bord du CRM

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Jeux pédagogiques et mises en situation sur base école

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mises en situation évaluées par le formateur

PROGRAMME

Validation des acquis des modules e-learning

Interprétation des informations dans la vision 360°

- Analyse d'une fiche client

Création des demandes « canal chaud »

- Enregistrement sur le CRM les demandes client reçues par téléphone ou en accueil physique

Les fonctionnalités de gestion des corbeilles

- Navigation entre les différentes corbeilles
- Analyse des SLA (engagement des niveaux de services)

Traitement des demandes « canal froid »

- Enregistrement sur le CRM des demandes client reçues par formulaire ou courrier

Les tableaux de bord

- Analyse de son activité et des corbeilles collectives



Utiliser le CRM action sociale : atelier managers

Contact Victor BONVARLET **Dates** Nous consulter

Tarif 150 € **Durée** 1h30

PUBLIC

Manager

PRÉ-REQUIS

Avoir effectué les modules e-learning correspondants à son profil de manager

OBJECTIFS

- Renforcer le pilotage de l'activité

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Jeux pédagogiques et mises en situation sur base école

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mises en situation évaluées par le formateur

PROGRAMME

Atelier en distanciel

- L'assignation en masse
- Les tableaux de bord

Et si besoin, en fonction de l'organisation des activités de l'IRC concernée :

- La gestion des actualités
- La gestion des modèles de courrier

La communication efficace dans l'action sociale

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un expert en relation client

OBJECTIFS

- Découvrir les attentes relationnelles des clients
- Identifier de façon exhaustive les besoins du client en action sociale
- Utiliser les techniques de communication (en face à face ou téléphonique)

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, analyse d'appels téléphoniques ou d'entretiens enregistrés, mises en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

L'expérience client : la posture orientée conseil

- La différence entre Expérience Client et Relation Client
- Les techniques et méthodes pour une expérience client réussie

La communication interpersonnelle

- Utiliser la voix, les mots, la formulation pour convaincre et rassurer le client
- Être capable d'adopter la bonne posture corporelle en relation en face à face

Pratiquer un discours clair, positif et assertif

La directivité de l'entretien

- Les étapes clés de l'entretien client
- Conclure un appel ou un entretien positivement et anticiper les actions suivantes

L'écoute active du client et l'art de poser des questions

- Démontrer de l'intérêt à son client par son plan de questionnement et veiller à répondre à tous ses besoins et attentes

POUR ALLER PLUS LOIN

C0211 « Savoir écouter et conseiller un client dans le cadre de l'action sociale »

C0212 « La gestion des interlocutions difficiles dans le cadre de l'action sociale »

C0214 « Optimiser ses écrits professionnels par mail dans le cadre de l'action sociale »

C0215 « Atelier de perfectionnement : techniques avancées pour améliorer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

C0216 « Atelier collectif pour renforcer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

Savoir écouter et conseiller un client dans le cadre de l'action sociale

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un expert en relation client

OBJECTIFS

- Représenter l'action sociale avec un discours accessible à tous les clients
- Proposer les différents services de l'action sociale selon les besoins de son interlocuteur

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, analyse d'appels téléphoniques ou d'entretiens enregistrés, mises en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Susciter l'envie ou comment « pitcher » les services de l'action sociale

- Construire une argumentation efficace
- Cibler 2 ou 3 arguments et les formuler en bénéfices pour le client?

Les attitudes gagnantes

- Se positionner de manière équilibrée et en « partenaire » de son client
- Le savoir dire non avec assertivité : comment annoncer un refus ou une mauvaise nouvelle

Le traitement des objections

La relation téléphonique en couleurs

- Identifier son profil DISC (4 couleurs)
- Adapter sa communication et son attitude à chaque profil d'interlocuteur

POUR ALLER PLUS LOIN

C0212 « La gestion des interlocutions difficiles dans le cadre de l'action sociale »

C0214 « Optimiser ses écrits professionnels par mail dans le cadre de l'action sociale »

C0215 « Atelier de perfectionnement : techniques avancées pour améliorer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

C0216 « Atelier collectif pour renforcer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

La gestion des interlocutions difficiles dans le cadre de l'action sociale

Contact Cécile MAGALHAES
Dates Nous consulter
Tarif 450 €
Durée 1 jour

PUBLIC

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un expert en relation client

OBJECTIFS

- Anticiper les situations difficiles et l'escalade
- Expérimenter les méthodes pratiques pour savoir gérer les interlocuteurs ou situations difficiles en action sociale
- Découvrir comment se ressourcer après une manifestation d'agressivité ou d'incivilité

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, analyse d'appels téléphoniques ou d'entretiens enregistrés, mises en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Les interlocuteurs difficiles

- Les différents types d'interlocuteurs difficiles
- Les origines d'une situation conflictuelle

Les attitudes gagnantes

- Les étapes de l'entretien afin de diriger son entretien
- L'écoute active pour éviter d'amorcer une situation conflictuelle
- Les attitudes relationnelles efficaces (empathie, synchronisation)

La gestion des émotions

La gestion des situations difficiles

- Mettre en place des stratégies de communication différentes pour les entretiens difficiles

- Savoir s'adapter à la typologie des interlocuteurs
- Savoir gérer la demande d'un interlocuteur même si la situation est émotionnellement difficile

L'assertivité pour gagner en efficacité

Se ressourcer après un entretien difficile

POUR ALLER PLUS LOIN

C0214 « Optimiser ses écrits professionnels par mail dans le cadre de l'action sociale »

C0215 « Atelier de perfectionnement : techniques avancées pour améliorer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

C0216 « Atelier collectif pour renforcer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

Optimiser ses écrits professionnels par mail dans le cadre de l'action sociale

Contact Cécile MAGALHAES
Dates Nous consulter
Tarif 450 €
Durée 1 jour

PUBLIC

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

OBJECTIFS

- Adapter son style aux spécificités de la communication par email et par Chat
- Utiliser les techniques pour structurer son email de façon synthétique et précise
- Intégrer les mots positifs et rassurants dans son email afin de transmettre une image conforme

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés, d'exercices et étude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Spécificités d'un email

Avoir une lecture et une analyse du message entrant efficace

- Les critères de qualité d'un écrit professionnel
- Les attentes implicites et explicites du client
- Éviter les pièges d'un média froid

Structurer et élaborer une réponse client

- Les étapes pour rédiger un email pro-actif
- L'importance de l'objet
- Le traitement des demandes
- Les règles d'une formulation claire, rassurante et convaincante
- L'enchaînement des idées
- Les mots de liaison, les mots à éviter, les formules de politesse

Compléter les mails types de manière efficace

- Vérifier l'enchaînement des idées
- Savoir combiner deux réponses types

Check-list avant tout envoi

- Vérifier l'orthographe utilisée et l'écriture des nombres et des dates
- Vérifier la syntaxe
- Employer les mots adaptés, respecter les règles de ponctuation
- Les clefs de l'harmonie et de l'esthétique
- Faciliter la compréhension du lecteur, éviter les répétitions
- La relecture

POUR ALLER PLUS LOIN

C0212 « La gestion des interlocutions difficiles dans le cadre de l'action sociale »

C0215 « Atelier de perfectionnement : techniques avancées pour améliorer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

C0216 « Atelier collectif pour renforcer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

Atelier de perfectionnement : techniques avancées pour améliorer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants, analyse de scénettes pédagogiques filmées

OBJECTIFS

- Pratiquer les techniques pour renforcer son écoute et mieux personnaliser son argumentation et son conseil
- Expérimenter les méthodes permettant d'être plus à l'aise lors des entretiens en face à face, lors d'appels entrants et sortants
- Développer un discours positif, clair et assertif notamment face aux objections

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, vidéos, études de cas, mise en situation, co-développement à partir des situations réelles des participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Cette formation peut être réalisée dans le cadre de relation client en face à face ou téléphonique (appels entrants et sortants).

L'expérience client

- Comment repérer et répondre aux attentes relationnelles du client ?
- Comment renforcer l'Expérience Client dans vos échanges avec les clients ?

Le retour d'expérience sur ses acquis, ses difficultés vis-à-vis de l'expérience client

Comment susciter des émotions chez un client ?

L'orientation client

Le conseil client

- Personnaliser son conseil
- Valoriser et rendre plus percutant son conseil

Pour chaque atelier :

- Rappel des méthodes de communication et conseil client
- L'écoute active des attentes du client
- Comment rendre son message simple et compréhensible par tous
- Savoir conseiller son client de manière personnalisée
- Le traitement des objections
- Faire de l'entretien une opportunité d'Expérience-Client réussie
- Simulations d'application des acquis de la journée
- Mémo des bonnes pratiques
- Mise en objectif avec un plan d'action personnalisé

POUR ALLER PLUS LOIN

C0216 « Atelier collectif pour renforcer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »



Atelier collectif pour renforcer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	225 €	Durée	0,5 jour

PUBLIC

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animation par un coach expert en relation client

OBJECTIFS

- Analyser les pratiques et les axes d'amélioration des conseillers (fond, forme, approche relationnelle, posture, expérience client...)
- Expérimenter les bonnes pratiques d'accompagnement à l'amélioration de l'expérience client
- Déterminer les objectifs d'amélioration associés

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Analyse d'appels téléphoniques ou d'entretiens enregistrés, mises en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Cet atelier vient compléter les formations

C0210 « La communication efficace dans l'action sociale » et C0211 « Savoir écouter et conseiller un client dans le cadre de l'action sociale » ou C0215 « Atelier de perfectionnement : techniques avancées pour améliorer l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

Cette formation peut être réalisée dans le cadre de relation client en face à face ou téléphonique (appels entrants et sortants).

Il est réalisé de façon collective soit avec un groupe composé de 5 managers, soit avec un groupe avec un manager et 4 personnes de son équipe.

Cette approche permet de :

- Renforcer l'expérience client positive lors d'un entretien ou appel téléphonique
- Accompagner les équipes en les rendant actrices de l'amélioration continue des pratiques de l'expérience client

Fonctionnement de l'atelier :

- Retours d'expérience sur les pratiques mises en place et difficultés restantes
- Ecoute d'entretiens pré-enregistrés avec debriefing entre le coach, le(s) conseiller(s), le(s) manager(s)
- Mise en situation, simulation
- Identification des axes d'amélioration et objectifs par chaque participant

L'accompagnement individuel des proches aidants

Contact Victor BONVARLET **Dates** Du 17 au 18/06/2027

Tarif 1 220 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social individuel, conseiller des offres de service

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Illustration par le film «paroles d'aidants» réalisé en collaboration avec la direction de l'action sociale de la Fédération Agirc-Arrco. Des exercices d'écoute et des jeux de rôles

OBJECTIFS

- Repérer les situations d'aidance et leurs impacts afin d'identifier les besoins du proche aidant.
- Mobiliser les dispositifs de soutien existants pour orienter efficacement un aidant.
- Conduire un accompagnement individuel ou collectif adapté aux situations des proches aidants.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, vidéo, mise en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, auto-évaluation

PROGRAMME

1. Les proches aidants : réalités et enjeux

- Définition, chiffres clés et diversité des situations.
- Impacts sur la santé, la vie sociale et professionnelle.
- Enjeux sociétaux, politiques publiques et rôle des entreprises.
- Place des institutions de protection sociale (dont Agirc-Arrco).

2. Repérer et analyser une situation d'aidance

- Signaux faibles et critères de repérage.
- Besoins de l'aidant et charge d'aidance.
- Étapes du parcours d'aidant.
- Prévention de l'épuisement.

3. Conduire un entretien avec un aidant

- Posture professionnelle et cadre d'intervention.
- Écoute active, reformulation et limites du rôle.
- Déroulé d'un entretien d'accompagnement.

4. Mobiliser les ressources et dispositifs

- Dispositifs Agirc-Arrco et aides légales.
- Droits des aidants salariés.
- Relais territoriaux et ressources locales.
- Orientation adaptée selon la situation.

E-learning La politique habitat

Contact Victor BONVARLET **Dates** Nous consulter

Tarif 100 € **Durée** 30 minutes

PUBLIC

Tout collaborateur désireux de comprendre la politique habitat

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Connaître les différentes prises en charge existantes des personnes âgées en établissement
- Identifier les solutions disponibles pour la mise en place de l'habitat inclusif
- Définir les différents lieux d'accueil pour les aidants et leurs familles

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz en début et fin de formation

PROGRAMME

La politique habitat de la Fédération Agirc-Arrco vise à l'investissement pour l'habitat des seniors et des personnes âgées, de nouvelles solutions d'habitat inclusif, participatif et solidaire, des lieux d'accueil et de répit pour les aidants et leurs familles.

Le rôle du référent habitat

La politique habitat, comment ça marche ? :

- Axe 1 : Accompagner les EHPAD et les résidences autonomie dans leur transformation pour mieux répondre aux enjeux du vieillissement de la population.
- Axe 2 : Promouvoir un habitat qui favorise l'inclusion, la participation et la solidarité entre les habitants.

- Axe 3 : Renforcer les liens entre les familles et les personnes âgées

POUR ALLER PLUS LOIN

Participer à la formation C0201 « La politique habitat »

La politique habitat

Contact Victor BONVARLET **Dates** Nous consulter

Tarif 900€ **Durée** 2 jours

PUBLIC

Délégué à l'accompagnement social individuel, Chargé de développement social

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le e-learning « La politique habitat »

POINTS FORTS

Intervention d'experts de l'habitat

OBJECTIFS

- Appliquer la politique habitat de la fédération
- Identifier l'environnement et la réglementation médico-sociale applicable à l'habitat des séniors
- Faciliter l'action sur le territoire avec les porteurs de projets

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, Travaux de groupe

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz en début et fin de formation

PROGRAMME

Quelques jours avant la formation présentielle, les participants sont invités à suivre le elearning « La politique habitat » (lien envoyé par le CFIP). Cette étape permet de comprendre le rôle du référent habitat et d'identifier les solutions disponibles.

L'application de la nouvelle politique habitat du régime Agirc-Arrco

- Rappel de la politique habitat
- Les structures médico-sociales
- Les obligations réglementaires et tarifaires
- L'argumentaire de l'instruction d'un dossier
- Etude d'un projet : cas pratique

L'habitat API

- Habitats participatifs
- Habitats inclusifs
- Habitats coopératifs
- Montage immobilier et financier
- Agréments ESUS
- La réglementation de l'habitat inclusif
- Les enjeux des habitats inclusifs/participatifs/coopératifs
- Etude d'un projet : cas pratique



Le développement de partenariats

Contact Victor BONVARLET **Dates** Webinaire : le 19/01 (après-midi)
Présentiel : 02/02 et 09/03/2027
ou Webinaire : le 05/10 (après-midi)
Présentiel : 02/11 et 07/12/2027
Tarif 1000 € **Durée** Webinaire : 1h30 – Présentiel : 2 jours

PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, conseiller en développement et innovation sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Illustration avec des partenariats de l'action sociale Agirc-Arrco

OBJECTIFS

- Identifier les différents types de partenariats possibles
- Connaître les étapes clefs de construction et de mise en oeuvre d'un partenariat réussi
- Interpréter les attentes et les motivations des différentes parties prenantes du partenariat

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés, d'animations et d'exercices pratiques, vidéos, études de cas, mise en situation, co-développement à partir des situations réelles des participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Webinaire : 1h30 : Présentation de la formation

Travaux d'intersession personnels 1 :

visionnage de différentes vidéos pour pouvoir progressivement répondre à des questions de fonds

Les différents partenariats (séance en présentiel)

- Le contexte des partenariats entre entreprises et associations en France
- Les formes et postures possibles des partenariats
- Les raisons, les motivations des parties prenantes et les risques d'un partenariat

Travaux d'intersession personnels 2 :

visionnage de différentes vidéos pour pouvoir progressivement répondre à des questions sur le développement des partenariats

Les étapes et postures pour réussir un partenariat (séance en présentiel)

- Le sourcing de projet
- Le cadrage et l'exploration des possibles
- La contractualisation
- Les engagements réciproques, les contreparties
- Le pilotage et l'évaluation



L'innovation sociale et l'ESS : comment sécuriser nos partenariats ?

Contact Victor BONVARLET **Dates** Le 10/06/2027 (matin)

Tarif 130 € **Durée** 3 heures 30

PUBLIC

Chargé de développement social, conseiller développement et innovation sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier l'environnement de l'ESS et les pratiques de ses acteurs
- Etablir un diagnostic des performances économiques et sociales des acteurs pour sécuriser sa démarche partenariale
- Co-construire un plan d'accompagnement et d'évaluation de la performance

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas

PROGRAMME

Pour optimiser cette formation en distanciel sur l'environnement de l'Economie Sociale et Solidaire, chaque participant doit être équipé d'un ordinateur et si possible d'un casque audio

L'écosystème

- Cartographie des acteurs de l'écosystème

Repérage des projets à impact

- Sourcer efficacement et étudier la concurrence
- Etudier la concurrence
- Sélectionner le bon partenaire
- Déterminer une cible d'impact social

Sécuriser la croissance des partenaires

- De l'idée au changement d'échelle
- Les différentes phases et les acteurs de

l'accompagnement

Questionner la Performance économique et sociale

- La stratégie marketing et commerciale
- Le Management et la gouvernance
- La partie financière du business plan et les documents financiers
- La boîte à outils pour effectuer des diagnostics
- Evaluer et rendre autonome le partenaire sur son évaluation d'impact social

L'analyse du modèle économique d'une association partenaire

Contact Victor BONVARLET **Dates** Du 16 au 17/09/2027

Tarif 900 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, conseiller en développement et innovation sociale en situation de construire ou de piloter des partenariats avec des organisations partenaires de l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Formateur expert des modèles économiques d'intérêt général

OBJECTIFS

- Expliquer ce qu'est un modèle économique associatif et ses spécificités
- Intégrer la question du modèle économique et de sa robustesse dans la conception et la mise en oeuvre d'un partenariat en action sociale
- Détecter les signes de fragilité d'une association et/ou de son modèle

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, co-développement à partir des situations réelles des participants, cas/exemples fournis par les participants, jeux pédagogiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

PROGRAMME

L'analyse financière et modèle économique, points communs et différences

La méthode de travail pour conduire une analyse financière adaptée à ses besoins et aux particularités de ses partenariats

Les fondamentaux d'un modèle économique et compréhension des principaux modèles économiques existants dans le champ associatif

Les risques et leviers d'évolution d'un modèle économique



L'ingénierie sociale au service du développement social local

Contact Victor BONVARLET

Dates Du 23 au 24/03/2027

Tarif 900 €

Durée 2 jours

PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, chargé de développement social, gestionnaire de demandes financières individuelles ou subventions

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les étapes du développement social et la place du bénéficiaire dans la démarche d'accompagnement.
- Travailler en partenariat autour d'un projet collectif
- Mobiliser ses savoir-faire et savoir-être pour mener des actions collectives adaptées aux besoins des bénéficiaires.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, travaux de groupe, cas/exemples fournis par les participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Auto-évaluation, évaluation de groupe

PROGRAMME

Le développement social local : philosophie et politiques sociales, législation sociale en vigueur

La mise en place d'une expertise sociale : observer, analyser, exploiter le recueil de données, conférer avec les acteurs et décideurs du territoire, situer les objectifs au regard des freins et ressources

Les phases de l'ingénierie sociale : différentes étapes et plan d'action, rétroplanning et communication

L'animateur d'un projet participatif : dynamique de groupe, instances (comités), démocratie participative, boîte à outils, coanimation.

L'implication des partenaires : intérêt et enjeux du partenariat, carte sociale, travail ensemble

La pratique de l'évaluation : conception des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, mesure de l'impact social du projet



Le parcours ECO

Contact Victor BONVARLET

Dates Nous consulter

Tarif 390 € / jour

Durée De 2 à 5 jours

PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social individuel, gestionnaire de demandes financières individuelles ou subventions

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les prestations du référentiel commun
- Appliquer la démarche ECO
- Réaliser un diagnostic de la situation du ressortissant

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Ce parcours comprend un socle commun et trois modules de spécialisation complémentaires à choisir en fonction du profil des participants.

Module 1 : Socle commun

Jour 1 : L'accueil du ressortissant et la clarification du besoin

L'accueil

- Se présenter
- Identifier le bénéficiaire
- Ecouter et comprendre le besoin
- Expliquer le principe d'intervention de l'action sociale du régime et d'un GPS

La clarification du besoin

- Questionner et reformuler le besoin
- Poser les questions spécifiques selon la thématique
- Gérer les situations difficiles

Jour 2 : L'Évaluation de la situation et la Réponse

- Informer sur les droits
- Orienter vers les dispositifs existants

- Orienter vers les services du régime AA et les services spécifiques des IRC
- Proposer une aide financière éventuellement
- Connaître les services de l'action sociale dans le cadre des préconisations du profil soutenir

Modules de spécialisation

Module 2 : Accompagner l'avancée en âge (1 jour)

- Aide à l'adaptation au logement
- Aide à l'autonomie à domicile
- Aide à l'autonomie en structure d'hébergement
- Aide au soutien psychologique

Module 3 : Accompagner les aidants (1 jour)

- Aide aux jeunes aidants
- Aide pour le répit des aidants
- Aide au soutien psychologique

Module 4 : Soutenir les personnes en situation de fragilité (1 jour)

- Aide à la couverture médicale
- Aide aux difficultés financières
- Aide au soutien psychologique

La conduite d'un entretien pour réaliser un diagnostic social

Contact Victor BONVARLET
Dates Du 14 au 15/06/2027 ou du 19 au 20/10/2027
Tarif 1 060 €
Durée 2 jours

PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social individuel, gestionnaire de demandes financières individuelles ou subventions

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Préparer un entretien de diagnostic social en définissant le cadre, les objectifs et les outils mobilisables.
- Conduire l'entretien en adoptant une communication empathique et adaptée à la situation de la personne.
- Analyser les informations recueillies afin d'établir un diagnostic précis et de restituer les résultats de manière constructive.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Auto-évaluation

PROGRAMME

1. Introduction et enjeux

- Définition du diagnostic social,
- Objectifs de l'entretien,
- Cadre légal et éthique.

2. Préparation de l'entretien

- Méthodologie : grille d'entretien,
- Recueil d'informations préalables,
- Posture du professionnel.

3. Techniques de communication empathique

- Communication empathique,
- Écoute active, reformulation, communication non violente
- Gestion des émotions et des résistances.
- Communication verbale et non verbale

4. Construire une relation de confiance

- Poser le cadre d'entretien
- Accueillir les difficultés avec bienveillance sans jugement
- Maintien de la distance professionnelle

5. Analyse et diagnostic

- Croisement des informations,
- Identification des besoins,
- Outils d'analyse (grilles, matrices).

6. Restitution et suivi

- Méthodes de restitution (orale/écrite),
- Élaboration d'un plan d'action,
- Évaluation de l'entretien.

Les minima sociaux

Contact Victor BONVARLET
Dates Nous consulter
Tarif 390 €
Durée 1 jour

PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social individuel, gestionnaire de demande d'aides financières individuelles ou subventions

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les minima sociaux et les différentes logiques de prestations sociales
- Conseiller le public
- Orienter vers les organismes

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, études de cas, quiz, jeux pédagogiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, questionnaires

PROGRAMME

Cette formation répertorie les différents minima sociaux et prestations sociales, à travers l'étude des bénéficiaires et leur parcours

- Mécanismes de la protection sociale
- Analyse transversale de la pauvreté
- Les domaines de protection des minima sociaux
- Etude des minima sociaux et prestations sociales : RSA, ASS, AAH, ASI, ASPA, etc.
- Conditions d'octroi, public éligible, organismes protecteurs
- Analyse des effectifs et conditions de vie des bénéficiaires
- Présentation des services de l'action sociale Agirc-Arrco : zoom sur Ecoute Conseil Orientation et sur les aides individuelles

- Incidence des fragilités sociales dans l'avancée en âge, regard sur les orientations prioritaires de l'action sociale Agirc-Arrco



L'évaluation et la mesure d'impact social : débutant

Contact	Victor BONVARLET	Dates	Le 16/03/2027 (matin) ou le 12/10/2027 (matin)
Tarif	390 €	Durée	0,5 jour

PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, chargé de développement social, délégué à l'accompagnement social individuel, gestionnaire de demandes financières individuelles ou subventions, conseiller social offres de services, conseiller en développement et innovation sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Intervenant ESSEC

OBJECTIFS

- Définir ce qu'est l'impact social et pourquoi il est essentiel dans les Groupes de Protection Sociale
- Identifier les premiers indicateurs et outils de mesure adaptés à leurs actions
- Valoriser leurs initiatives auprès des parties prenantes internes et externes

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée

PROGRAMME

Introduction immersive : Icebreaker interactif pour explorer les représentations de l'impact social.

Les fondamentaux de l'impact social : Définition, enjeux et exemples concrets du secteur.

Premiers pas vers la mesure d'impact : Présentation des principales méthodes et indicateurs clés.

Atelier pratique : Étude de cas et exercice collectif pour identifier les impacts d'une action sociale.

Échanges et perspectives : Discussion sur l'application concrète dans les missions des participants.

Une formation engageante pour donner aux acteurs de l'action sociale les bases essentielles de l'impact social et leur permettre d'amorcer une réflexion stratégique sur leurs pratiques !

L'évaluation et la mesure d'impact social : intermédiaire

Contact	Victor BONVARLET	Dates	Du 25 au 26/03/2027 ou du 04 au 05/11/2027
Tarif	1 540 €	Durée	2 jours

PUBLIC

Chargé de développement social, conseiller social offres de service, conseiller en développement et innovation sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Intervenant ESSEC

OBJECTIFS

- Approfondir la compréhension de l'impact social et son rôle stratégique dans les Groupes de Protection Sociale (GPS)
- S'approprier les outils et méthodes pour structurer une démarche d'évaluation d'impact liée aux actions menées
- Mobiliser les parties prenantes internes pour structurer un pilotage décisionnel fondé sur l'impact

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée

PROGRAMME

Jour 1 : Comprendre et structurer l'impact social

- **Introduction et enjeux** : Pourquoi et comment intégrer l'impact social dans les GPS ?
- **Les fondamentaux** : Théorie du changement, indicateurs clés, référentiels existants.
- **Atelier pratique** : Cartographier les parties prenantes et définir une stratégie d'impact. Question évaluative et théorie du changement).
- **Études de cas inspirantes** : Retours d'expérience et bonnes pratiques du secteur.

Jour 2 : Mesurer, analyser et valoriser l'impact

- **Collecter et analyser les données d'impact** : Méthodes quantitatives et qualitatives.
- **Exploitation des résultats** : Interprétation des enseignements et recommandations

stratégiques.

- **Atelier terrain** : Élaboration d'un mini-projet d'évaluation d'impact appliqué aux activités des participants.
- **Valorisation et communication** : Pitch d'impact et bonnes pratiques de restitution aux parties prenantes.

Une formation immersive et concrète pour permettre aux professionnels des GPS d'intégrer pleinement l'impact social dans leur stratégie et de maximiser la portée de leurs actions !

L'évaluation et la mesure d'impact social : avancé

Contact	Victor BONVARLET	Dates	Du 01 au 02/02/2027 Du 08 au 09/03/2027 Du 01 au 02/04/2027 ou Du 20 au 21/09/2027 Du 11 au 12/10/2027 Du 15 au 16/11/2027
Tarif	3 660 €		
Durée	6 jours		

PUBLIC

Chargé de développement social, conseiller promotion offres de services, conseiller en développement et innovation sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternances d'exposés et d'exercices pratiques

OBJECTIFS

- Développer l'évaluation d'impact social et son intégration dans la stratégie des Groupes de Protection Sociale (GPS)
- Utiliser les outils avancés de collecte, d'analyse et d'exploitation des données d'impact
- Piloter une démarche décisionnelle fondée sur l'impact en mobilisant et en impliquant les parties prenantes internes et externes

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée

PROGRAMME

Jour 1 : Structurer et intégrer l'impact social dans la stratégie des GPS

- Introduction et vision stratégique : L'impact social comme levier de transformation.
- Conception d'un dispositif d'évaluation d'impact : Définir une stratégie alignée aux enjeux du secteur.
- Méthodes avancées de cartographie des parties prenantes : Identifier les synergies et points de blocage.
- Cas pratiques : Diagnostic d'un projet existant et formulation d'une stratégie d'impact (cartographie des parties prenantes, question évaluative et théorie du changement)

Jour 2 : Approfondir la mesure et l'analyse des données d'impact

- Indicateurs avancés et référentiels : Personnalisation des KPIs selon les objectifs stratégiques.
 - Outils de collecte et analyse avancée : Utilisation de méthodes quantitatives et qualitatives robustes.
 - Étude de cas : Analyse d'un projet d'impact existant avec mise en situation réelle.
- Exercice pratique : Structurer un questionnaire d'impact et exploiter les résultats d'une étude d'impact.

Jour 3 : Piloter et exploiter les résultats pour une prise de décision efficace

- Transformation des résultats en actions concrètes : Comment utiliser l'impact pour ajuster une stratégie ?
- Pilotage par l'impact : Intégration des données dans la gestion des projets et des budgets.
- Mise en situation : Pitcher son impact, construire un tableau de bord de suivi d'impact et établir un reporting stratégique.
- Communication et valorisation des résultats : Pitch d'impact et storytelling efficace pour convaincre.

Jour 4 : Mobiliser, influencer et pérenniser une démarche d'impact

- Embarquer les équipes et partenaires : Stratégies pour lever les freins et motiver les acteurs.
- Intégration de l'impact dans la gouvernance : Comment structurer un cadre pérenne ?
- Atelier final : Élaboration d'un plan d'action avancé pour institutionnaliser la mesure d'impact.
- Simulation immersive : Défense d'un projet devant un comité stratégique à partir des résultats d'impact.

Une formation complète et actionnable pour les experts des Groupes de Protection Sociale qui souhaitent structurer et piloter une démarche d'impact social durable et performante !

Se préparer à la retraite : l'essentiel

Contact	Victor BONVARLET	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour

PUBLIC

Population en activité ou en situation de demandeur d'emploi

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Thématiques animées par des experts

Agir sur sa santé : médecin

Anticiper sa nouvelle vie : intervenant en psychosocial

Droits et démarches et services Agirc-Arrco :

intervenant institution de retraite complémentaire
Se protéger et protéger les siens: notaire

OBJECTIFS

- Identifier les démarches à effectuer pour partir en retraite (démarches administratives, impacts sur le revenu) et mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire
- Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre ou identifier les principaux dispositifs pour préparer sa succession : se protéger et protéger les siens (selon l'option choisie)
- Anticiper sereinement son départ à la retraite (étapes de transition, départ de l'entreprise, nouvelle relation au temps, changements relationnels, nouvelles activités)

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exposés, échanges interactifs, tour de table

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, exercices pratiques

PROGRAMME

La retraite, quand, combien, comment ?

- Identifier les démarches à effectuer pour partir en retraite (démarches administratives, impacts sur le revenu)

Une option au choix :

Prévention santé (option 1)

- Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre

Succession (option 2)

- Identifier les principaux dispositifs pour préparer sa succession : se protéger et protéger les siens

Sa nouvelle vie à la retraite

- Anticiper sereinement son départ à la retraite (étapes de transition, départ de l'entreprise, nouvelle relation au temps, changements relationnels, nouvelles activités...)

Les services Agirc-Arrco

- Mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire



Se préparer à la retraite : l'essentiel

Contact	Victor BONVARLET	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour

PUBLIC

Population en activité ou en situation de demandeur d'emploi

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Thématiques animées par des experts

Agir sur sa santé : médecin

Anticiper sa nouvelle vie : intervenant en psychosocial

Droits et démarches et services Agirc-Arrco :

intervenant institution de retraite complémentaire

Se protéger et protéger les siens : notaire

OBJECTIFS

• Identifier les démarches à effectuer pour partir en retraite (démarches administratives, impacts sur le revenu) et mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire

• Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre ou identifier les principaux dispositifs pour préparer sa succession : se protéger et protéger les siens (selon l'option choisie)

• Anticiper sereinement son départ à la retraite (étapes de transition, départ de l'entreprise, nouvelle relation au temps, changements relationnels, nouvelles activités)

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exposés, échanges interactifs, tour de table

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, exercices pratiques

PROGRAMME

La retraite, quand, combien, comment ?

- Identifier les démarches à effectuer pour partir en retraite (démarches administratives, impacts sur le revenu)

Une option au choix :

Prévention santé (option 1)

- Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre

Succession (option 2)

- Identifier les principaux dispositifs pour préparer sa succession : se protéger et protéger les siens

Sa nouvelle vie à la retraite

- Anticiper sereinement son départ à la retraite (étapes de transition, départ de l'entreprise, nouvelle relation au temps, changements relationnels, nouvelles activités...)

Les services Agirc-Arrco

- Mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire

Anticiper et préparer sa retraite

Contact	Victor BONVARLET	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	Durée	2 jours

PUBLIC

Population en activité ou en situation de demandeur d'emploi

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Thématiques animées par des experts

Prévention : médecin

Une nouvelle vie à bâtir : intervenant en

psychosocial

Droits et démarches et services Agirc-Arrco :

intervenant institution de retraite complémentaire

Se protéger et protéger les siens : notaire

OBJECTIFS

• Actionner les différents leviers pour optimiser son passage à la retraite

• Exprimer une première action pour anticiper son départ à la retraite

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exposé, échanges interactifs, tour de table, travaux individuels, cas/exemples fournis par les participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, exercices pratiques, questions-réponses

PROGRAMME

Sa nouvelle vie à la retraite (partie 1)

- Anticiper sereinement son départ à la retraite (étapes de transition, départ de l'entreprise, nouvelle relation au temps, changements relationnels, nouvelles activités...)

La retraite, quand, combien, comment ?

- Identifier les démarches à effectuer pour partir en retraite (démarches administratives, impacts sur le revenu)

Prévention santé

- Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre

Succession

- Identifier les dispositifs pour préparer sa succession : se protéger et protéger les siens

Les services Agirc-Arrco

- Mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire

Sa nouvelle vie à la retraite (partie 2)

- Elaborer de nouveaux projets



Anticiper et préparer sa retraite

Contact Victor BONVARLET **Dates** Nous consulter

Tarif Nous consulter **Durée** 2 jours

PUBLIC

Population en activité ou en situation de demandeur d'emploi

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Thématiques animées par des experts

Prévention : médecin

Une nouvelle vie à bâtir : intervenant en psychosocial

Droits et démarches et services Agirc-Arrco :

intervenant institution de retraite complémentaire

Se protéger et protéger les siens : notaire

OBJECTIFS

• Actionner les différents leviers pour optimiser son passage à la retraite

• Exprimer une première action pour anticiper son départ à la retraite

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exposé, échanges interactifs, tour de table, travaux individuels, cas/exemples fournis par les participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, exercices pratiques, questions-réponses

PROGRAMME

Sa nouvelle vie à la retraite (partie 1)

• Anticiper sereinement son départ à la retraite (étapes de transition, départ de l'entreprise, nouvelle relation au temps, changements relationnels, nouvelles activités...)

La retraite, quand, combien, comment ?

• Identifier les démarches à effectuer pour partir en retraite (démarches administratives, impacts sur le revenu)

Prévention santé

• Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre

Succession

• Identifier les dispositifs pour préparer sa succession : se protéger et protéger les siens

Les services Agirc-Arrco

• Mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire

Sa nouvelle vie à la retraite (partie 2)

• Elaborer de nouveaux projets

VOUS ÊTES FUTUR STAGIAIRE

Consulter le catalogue de formation du CFIP

Utilisez le moteur de recherche pour choisir votre formation

etinaire.formapulse.fr

Pour toute information complémentaire,
contactez-nous : cfip@agirc-arrco.fr



QUI SONT LES FORMATEURS DU CFIP ?



Nombre d'entre eux sont des professionnels aguerris des métiers de la retraite, salariés des Institutions de Retraite Complémentaire en fonction, d'autres sont des experts indépendants.

Les formateurs du CFIP sont recrutés, formés et supervisés selon un processus qualité dont voici les quatre éléments clés :

- Expertise reconnue dans un métier, un secteur professionnel,
- Formation aux pratiques pédagogiques du CFIP
- Formation aux pratiques digitales pour garantir la maîtrise des outils digitaux utiles à l'apprentissage
- Supervision systématique par nos responsables pédagogiques

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

> PRÉSENTATION

Le CFIP est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est établi 16-18, rue Jules César 75012 PARIS. Le CFIP développe, propose et dispense des formations en présentiel inter et intra entreprise. Il délivre également des formations hybrides associant présentiel et distanciel, ainsi que des formations asynchrone (Tutos, E learnings).

Toute commande de formation, inter ou intra entreprises, se déroulant en présentiel dans nos locaux ou dans des locaux extérieurs ou en distanciel, implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

> ACCUEIL

Sauf exception, les formations inter démarrent le premier jour à 9h30 et se terminent le dernier jour à 17 h. Les formations en présentiel se déroulent dans les locaux de la Fédération Agirc-Arrco, des locaux loués à l'extérieur par le CFIP ou les locaux du client. Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et nous nous engageons à apporter une réponse dédiée aux participants en situation de handicap nécessitant une adaptation spécifique de la formation suivie.
(Contacter – cfip@agirc-arrco.fr).

> INSCRIPTIONS

Toute demande doit être faite par mail au cfip@agirc-arrco.fr ou par préinscription en ligne selon les modalités communiquées. Toute inscription incomplète ou non validée par le Service Formation du client sera retournée à l'émetteur pour complément d'information. **Les références ou mentions souhaitées par le client sur les courriers ou factures doivent impérativement être signalées au moment de l'inscription** pour être prises en compte. Pour toute inscription, une confirmation est adressée au participant avec copie au responsable de l'inscription. La mise en œuvre de la session est effective à condition que le seuil minimal de participants soit atteint. Les participants reçoivent alors les convocations par courriel, avec copies aux clients commanditaires, avec un lien vers leur extranet participant. Les futurs participants sont invités à se connecter sur cet espace pour consulter le règlement intérieur du CFIP, compléter le questionnaire de recueil des besoins et attentes, émarger électroniquement et récupérer la documentation pédagogique. Dans certains cas, le participant peut être également invité à répondre à un **questionnaire d'évaluation de ses connaissances**, en amont de la formation.

Une attestation de présence est à disposition des participants à l'issue de la formation. Des **évaluations sommatives** sont réalisées au cours de chaque formation pour permettre à chacun de mesurer sa progression et une synthèse est rédigée par le formateur. Après chaque formation des **évaluations de satisfaction à chaud et à froid** sont à compléter en ligne par les participants.

> TARIFS

- Le tarif inter par participant est indiqué sur la fiche de chaque formation à l'intérieur du catalogue. Dans certains cas, les tarifs ne sont pas précisés pour permettre un ajustement tarifaire garantissant la tenue de la formation même avec un effectif d'inscrits faible.
- Tous les prix sont nets de TVA.
- Le coût des déjeuners, pris en commun est facturé en sus sur la base de **25 €** par repas. Pour les formations se déroulant en mode résidentiel, les frais d'hébergement et de restauration des participants sont facturés en sus.
- Le tarif intra est indiqué dans la convention de formation précisant le budget prévu à valider par le client par signature électronique. Le tarif/jour intra est adapté en fonction du nombre de participants et de l'expertise mobilisée. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration de l'intervenant sont refacturés au réel.

> FACTURATION ET RÈGLEMENT

En fin de formation, le client reçoit :

- une facture,
- les certificats de réalisation destinés à l'employeur*

Les règlements doivent être effectués par virement à l'ordre de la Fédération Agirc-Arrco en indiquant le numéro de la facture concernée.

Si le client souhaite que le règlement soit effectué par son OPCO, il lui appartient de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation, de l'indiquer explicitement sur l'inscription ou sur le bon de commande et de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme ainsi désigné. Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au client. Si le CFIP n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du coût du stage. En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

**Lorsqu'un participant n'a pas suivi l'intégralité d'une formation, le certificat de réalisation ne mentionne que le temps de présence effectif constaté d'après la feuille d'émargement.*

> CONDITIONS GÉNÉRALES D'ANNULATION

Le CFIP se réserve le droit d'annuler toute prestation en cas de force majeure, sans dédommagement ni pénalités. Dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la formation, le CFIP se réserve la possibilité d'ajourner la formation au plus tard une semaine avant la date prévue et ce, sans indemnité. Toute annulation par le client, pour être effective, doit être communiquée par écrit, avant le début de l'action. En cas d'annulation par le client, sauf cas de force majeure justifiée, des indemnités forfaitaires sont dues dans les conditions suivantes :

- Report ou annulation communiqué au moins 30 jours ouvrés avant l'action : aucune indemnité
- Report ou annulation communiqué moins de 30 jours et au moins 15 jours ouvrés avant l'action : 30% du montant prévu de l'action
- Report ou annulation communiqué moins de 15 jours ouvrés avant l'action : 70 % du montant prévu de l'action
- Annulation communiquée ou absence constatée dès le 1er jour de la prestation : 100% du montant prévu de l'action, au titre des débits formation.

Un remplacement de participant est toutefois possible jusqu'à la veille du stage, sans indemnité. Toute action commencée est due en entier.

> INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le client au CFIP en application et dans l'exécution des commandes et/ou vente pourront être communiquées aux partenaires contractuels du Centre pour les besoins desdites commandes. Conformément à la réglementation européenne applicable à ces fichiers, le client et chaque participant peuvent écrire pour s'opposer à une telle communication des informations les concernant. Ils peuvent également à tout moment exercer leurs droits d'accès et de rectification dans les fichiers du CFIP en s'adressant au responsable du CFIP. (Contacter – cfip@agirc-arrco.fr).

> PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le prix de vente comprend la seule utilisation par le participant de la formation. Il interdit toute rediffusion par toutes voies : livres, documentation, animation effectuée par le stagiaire pour son compte personnel, celui d'un autre organisme ou celui de son entreprise. Toute autre utilisation que celles prévues aux fins de la formation est soumise à autorisation écrite et préalable du CFIP.

> RENONCIATION

Le fait pour le CFIP de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des quelconques clauses ici présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.



Centre de Formation et d'Ingénierie Pédagogique

16-18 rue Jules César, 75592 Paris cedex 12
01 71 72 12 00 - cfip@agirc-arrco.fr
Siret : 77566106900044
NAF 8430B

Retrouvez notre actualité et le catalogue en ligne sur : etinaire.formapulse.fr

