



ANS

FORMER POUR TRANSFORMER,  
UNE AVENTURE QUI DURE  
DEPUIS 50 ANS DÉJÀ !

2022

# FORMATION MÉTIERS



Centre de formation et des expertises métiers/Branches retraite complémentaire et prévoyance

## RESPONSABLE DU CENTRE

**Philippe DAMASO**

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

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

**Davisen ANECAOUNDEN**

daneacaounden-ext@agirc-arrco.fr /  
01 71 72 19 27

**Victor BONVARLET**

vbonvarlet-ext@agirc-arrco.fr / 01 83 65 19 45

**Stéphane COLIN**

scolin@agirc-arrco.fr / 01 71 72 15 76

**Florence DELAPLACE**

fdelaplace@agirc-arrco.fr / 01 71 72 12 09

**Marie-Claude DUBREUIL**

mdubreuil@agirc-arrco.fr / 01 71 72 16 41

**Valérie DURAN**

vduran@agirc-arrco.fr / 01 71 72 13 73

**Cécile MAGALHAES**

cmagalhaes@agirc-arrco.fr / 05 57 96 54 79

**Vincent PETITPAS**

vpetitpas@agirc-arrco.fr / 06 16 70 29 22

**Eugénie TAILLIEU**

etaillieu-ext@agirc-arrco.fr / 01 71 72 15 15

**Florence THEROND**

ftherond@agirc-arrco.fr / 01 71 72 12 67

**Sylviane REY**

Srey@agirc-arrco.fr / 01 71 72 12 32

**Fatima ZOUAKI**

fzouaki@agirc-arrco.fr / 01 71 72 12 45

## ÉQUIPE DIGITALE

**Stéphane COLIN Responsable**

scolin@agirc-arrco.fr / 01 71 72 15 76

**Marie LOPES**

mlopes@agirc-arrco.fr / 01 71 72 14 98

**Alain NOGUEIRA**

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

**Orokia SANGARE**

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

## ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

**Nathalie BESIKIAN Responsable**

nbesikian@agirc-arrco.fr / 01 71 72 13 60

**Azzahra BEN MOUMEN**

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

**Corynne FOREMAN**

cforeman@agirc-arrco.fr / 01 71 72 15 09

**Aline MONTEIRO**

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

## CERTIFICATION

**Sophie DE RANCOURT Responsable**

sderancourt@agirc-arrco.fr / 01 71 72 14 35

**Magali TURPAIN**

mturpain@agirc-arrco.fr / 01 71 72 14 44

**Sonia SCERBO**

sscerbo@agirc-arrco.fr / 01 71 72 12 13

## DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



### NOUVEAU STAGE

Ce picto vous permet de repérer  
les nouvelles formations créées pour 2022.



### FORMATIONS HYBRIDES

Ce picto identifie les formations  
alliant présentiel et distanciel



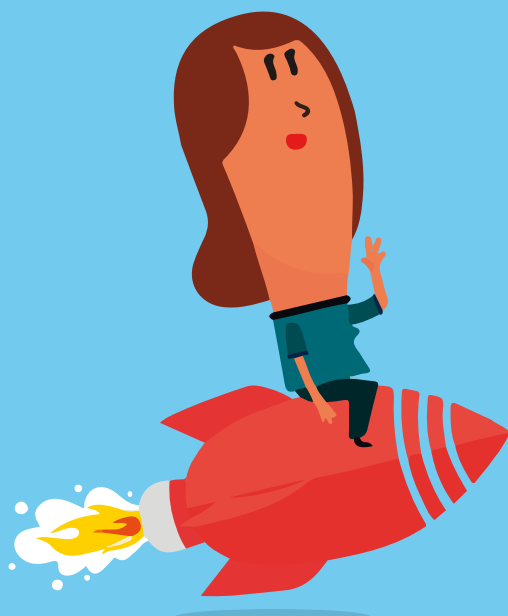
### ACTUALITÉS

Ce picto identifie les journées d'actualités  
thématiques proposées par le CFEM.



### CERTIFICATION

Ce picto identifie les formations suivies  
d'une certification.



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

# SOMMAIRE

- Environnement juridique
- La retraite en France et en Europe
- Agirc-Arrco, les activités et métiers
- Agirc-Arrco, la relation client
- Agirc-Arrco, l'adhésion
- Agirc-Arrco, la déclaration
- Agirc-Arrco, les cotisations et le recouvrement
- Agirc-Arrco, la carrière
- Agirc-Arrco, la constitution du dossier
- Agirc-Arrco, l'instruction et la liquidation
- Agirc-Arrco, les allocations
- Agirc-Arrco, la comptabilité

- L'assurance santé
- La prévoyance
- L'environnement de l'assurance de personnes
- Les aspects juridiques et contentieux
- Le conseil clients
- Le marketing•L'épargne

- Capter l'attention, maintenir l'intérêt
- L'efficacité au quotidien
- Accompagnement des équipes
- Evolution professionnelle
- Transmission des savoirs

PAGE 3

## PRÉSENTATION



- Equipe
- Sommaire
- Edito
- Orientations de la branche
- Qualiopi•Des pédagogies engageantes
- Le dispositif d'évaluation

FORMATION  
A DISTANCE  
NOUS  
CONSULTER



PAGE 10

## LISTE DES STAGES



PAGE 26

## LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE



PAGE 64

## L'ACTION SOCIALE

- Se situer dans l'environnement professionnel Agirc-Arrco
- Promouvoir des offres de services auprès des entreprises adhérentes
- Développer des actions et des projets partenariaux
- Se préparer à l'accompagnement social des publics en difficulté

PAGE 76

## L'ASSURANCE SANTÉ, LA PRÉVOYANCE



PAGE 96

## LA FILIÈRE INFORMATIQUE



- Les outils, normes et techniques métiers
- Produit logiciel : qualité et tests
- L'environnement de la retraite complémentaire
- Microsoft 365
- Procédure achat

PAGE 118

## DÉVELOPPEMENT PERSONNEL / SOFT SKILLS



PAGE 132

## LE DISTANCIEL

PAGE 149

## LES CERTIFICATIONS



- CQP Conseiller retraite
- CQP Gestionnaire liquidation retraite
- CQP Conseiller entreprise

PAGE 156

## MODALITÉS PRATIQUES

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES



## FORMER POUR TRANSFORMER, UNE AVENTURE QUI DURE DEPUIS 50 ANS DÉJÀ !

En 1972, la CCN du personnel des institutions de retraite complémentaire et de la prévoyance crée les Centres de formation de l'Agirc et de l'Arrco. En 2002, les Centres Agirc et Arrco fusionnent, prélude au régime unifié Agirc- Arrco.

Que de chemin parcouru depuis... Le Centre de formation a su s'adapter aux évolutions, passer de formations traditionnelles à une offre hybride, mêlant distanciel et présentiel, parcours individuel et collectif, formations synchrones et asynchrones...





## DES FORMATIONS DÉDIÉES, CRÉÉE AVEC VOUS, POUR VOUS....

Pour être en adéquation avec les besoins des salariés, le Centre travaille depuis toujours en collaboration étroite avec les Groupes de Protection Sociale : cela garantit une offre au plus proche des attentes des salariés de la branche. Notre positionnement permet également d'être en lien avec d'autres acteurs de la protection sociale (Cnav, Ircantec, Mutualité ...). Les partenariats noués avec des écoles prestigieuses comme l'ESSEC, et la recherche permanente d'experts de qualité dans leur domaine nous permet également de mettre en place des actions adaptées pour chacun.

## DES PARCOURS PROFESSIONNELS SÉCURISÉS AVEC L'OFFRE DU CFEM !

Formations clés en main, solutions sur mesure, Hybride (blended) et digital learning, toutes nos solutions sont conçues pour garantir le maintien ou la montée en compétences des équipes. Le Centre de formation s'est engagé dans un processus d'amélioration continue matérialisé, en août 2021, par l'obtention de la certification nationale Qualiopi\* qui valide et renforce son professionnalisme.

Qualiopi s'inscrit dans une logique d'amélioration de la qualité des formations professionnelles. Depuis une dizaine d'années, le législateur cherche en effet à s'assurer du niveau de qualité des différentes prestations. L'obtention de cette certification valide des années d'expérience et est une garantie pour tous. Elle permet à nos clients d'être certains d'avoir une réponse adaptée et contribue à la sécurisation des parcours professionnels des salariés.

## DES PROFESSIONNELS DE LA FORMATION À VOTRE ÉCOUTE

Je suis fier, en qualité de responsable du Cfem, de prendre le relais de ceux qui ont contribué, au fil des ans, à faire du Centre ce qu'il est devenu : les partenaires sociaux de la Commission Paritaire Nationale Emploi Formation, les responsables successifs du Centre, les équipes administratives et pédagogiques et les intervenants. Je vous propose de poursuivre tous ensemble cette aventure : accompagner les salariés de la branche pour répondre aux défis et enjeux de demain. Pour y parvenir, le Centre s'appuie sur l'expertise de ses équipes administrative, digitale et pédagogique. Je saisis ici l'occasion de les remercier pour leur engagement et leur professionnalisme.

En 2022, nous intensifions nos efforts pour vous proposer des formations accompagnant tous les chantiers du secteur et nous rénovons la présentation de notre catalogue 2022 dans ses versions papier et numérisée pour vous permettre de retrouver de manière plus intuitive vos souhaits de formation. Les 50 ans de l'outil formation de notre branche sont un bel exemple de pérennité qui souligne son utilité renouvelée dans l'accompagnement des évolutions !

*Philippe Damaso, responsable de l'ACT et du CFEM*

\*QUALIOPi est la nouvelle certification qualité nationale des prestataires d'actions de formation. Elle répond à la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel », qui impose une certification obligatoire selon un référentiel national unique. La certification Qualiopi, délivrée pour une durée de 3 ans, repose sur l'analyse des démarches et moyens mis en œuvre. C'est un gage de confiance et une preuve reconnue de la qualité du centre de formation pour ses actions de formation et son accompagnement de la VAE.

## CONSTRUISONS ENSEMBLE DU SURMESURE !

Toutes nos formations interentreprises sont adaptables en intra entreprise pour correspondre au plus juste aux besoins et attentes des salariés. Les responsables pédagogiques de chaque domaine sont à votre disposition pour vous aider à concrétiser votre projet de formation. Certaines formations sont proposées directement en distanciel, sous forme de e-learning ou de classe virtuelle, de façon à faciliter leur accès : vous les trouverez réunies dans les pages grisées du catalogue, de la page 132 à 148.



# LES ORIENTATIONS GÉNÉRALES DE LA BRANCHE POUR LA PÉRIODE 2022-2024

Dans le cadre de ses attributions, la Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation a notamment pour rôle de :

- Définir les orientations triennales, les priorités et les objectifs de formation de la branche, en s'appuyant notamment sur les travaux de l'Observatoire des métiers, et en informer les entreprises et leurs salariés
- Fixer les orientations stratégiques du Centre de formation et des expertises métiers et de l'observatoire des métiers et des qualifications, en fonction des priorités de la branche.

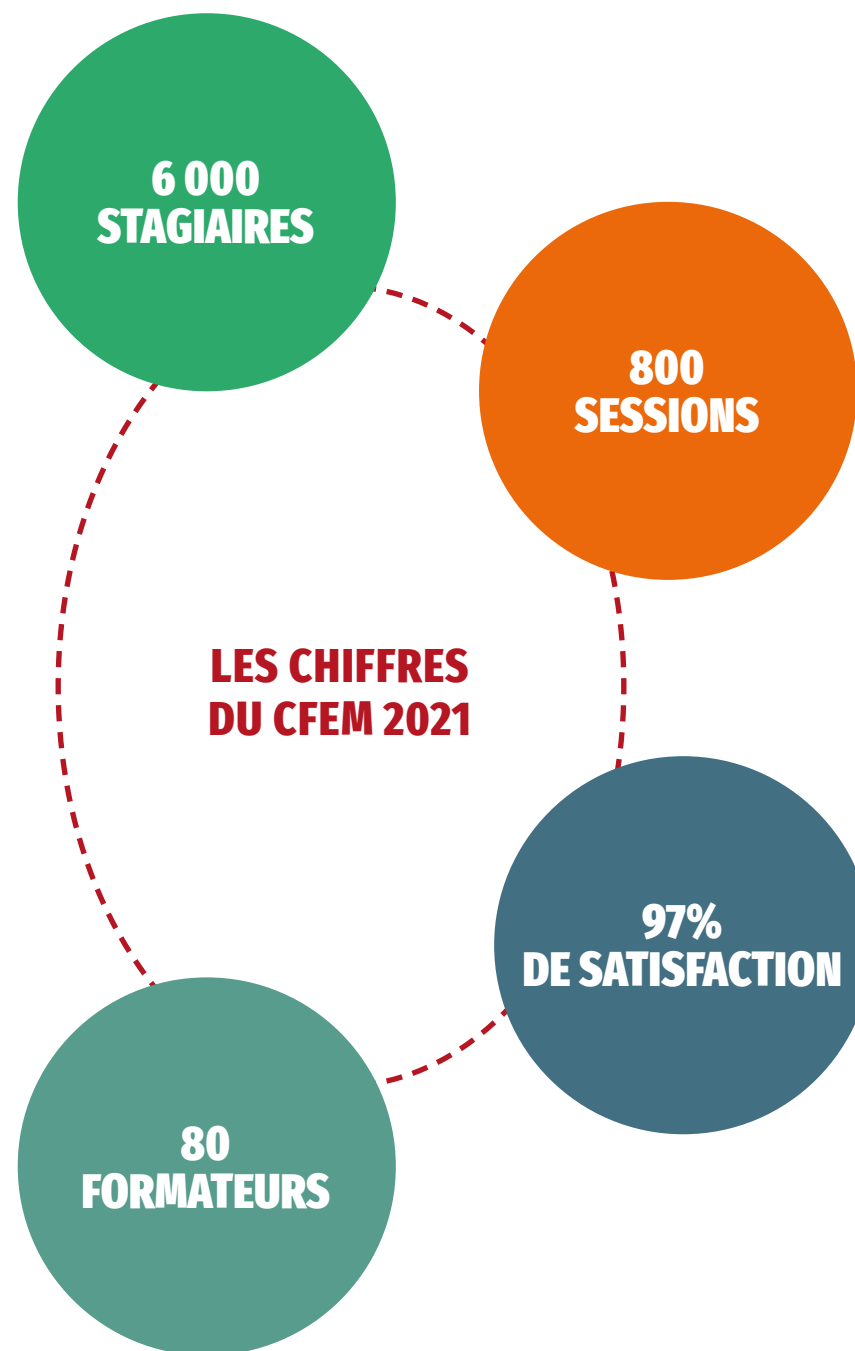


## QUI SONT LES FORMATEURS DU CFEM ?

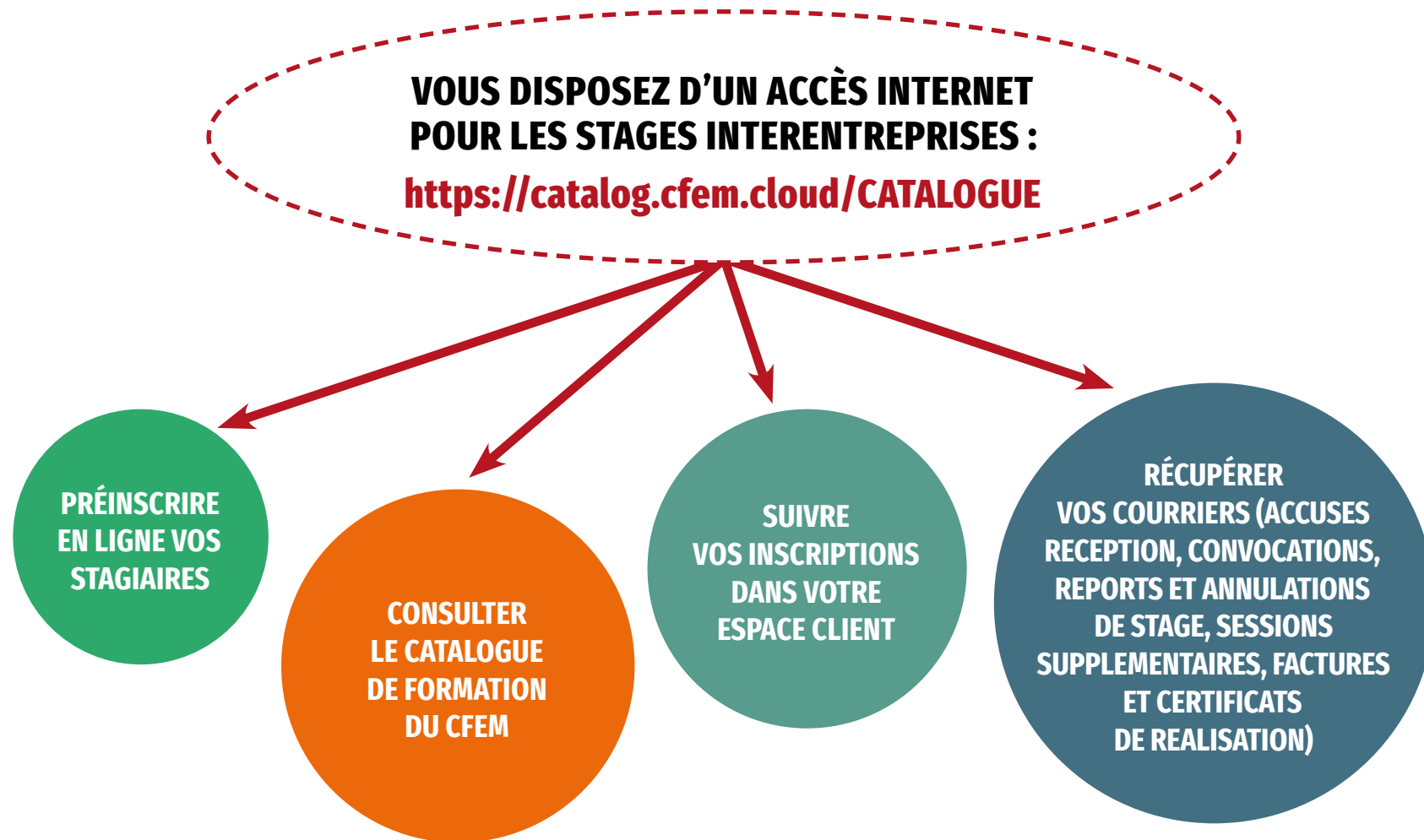
Nombre d'entre eux sont des professionnels aguerris des métiers de la retraite ou de la prévoyance, salariés des GPS en fonction ; d'autres sont des experts indépendants, spécialistes en droit, informatique, développement personnel...

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

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



## POUR VOUS INSCRIRE !



Pour obtenir vos codes d'accès, contacter le Cfem par mail : **[cfem@agirc-arrco.fr](mailto:cfem@agirc-arrco.fr)**





# QUALIOPi, C'EST QUOI ?

Le Cfem est certifié Qualiopi depuis aout 2021, par l'ISQ, pour ses actions de formation et pour ses accompagnements à la validation des acquis de l'expérience (VAE). Cette certification est délivrée pour une durée de 3 ans.

Les équipes du Cfem ont travaillé pendant plusieurs mois pour formaliser et améliorer les process qualité déjà en vigueur au sein 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, au 1<sup>er</sup> janvier 2022, une certification obligatoire pour les organismes recevant des financements publics, selon un référentiel national unique. Cette certification est aujourd'hui essentielle pour vous garantir les meilleures conditions de formation et d'accès aux financements publics ou mutualisés.

La certification **Qualiopi** atteste ainsi de la qualité des processus d'informations, d'accueil, de formation et d'accompagnement mis en place.

## QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE CONCRÈTEMENT ?

Cela signifie que le Cfem :

- Obtient de bons résultats (taux de certification et de satisfaction client).
- S'adapte aux besoins exprimés sans aucun problème.
- Accueille et accompagne ses stagiaires de la meilleure manière possible.
- Possède des moyens techniques et pédagogiques pertinents et adaptés aux attentes digitales.
- Emploie des formateurs qualifiés et experts dans leur domaine professionnel.
- Prend en compte les appréciations et réclamations de ses clients pour sans cesse améliorer son offre de formation.

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

## CELA CHANGE QUOI, POUR VOUS ?

Pour vous qui participez à une formation du Cfem, cela se traduit par une série de documents qui jalonnent votre parcours :

- **Un questionnaire de positionnement** qui vous est adressé en amont de la formation pour vérifier la maîtrise des prérequis et ajuster l'adéquation entre vos attentes et le programme de formation ;
- **Des feuilles d'émargement** à signer matin et après-midi pour attester de votre participation effective ;
- **Des quiz, des mises en situation ou des tests** à renseigner en début, milieu et fin de formation pour évaluer votre progression par rapport aux objectifs à atteindre ;
- **Un questionnaire d'évaluation à chaud** à l'issue de la formation et **un questionnaire d'évaluation à froid** 3 mois plus tard pour mesurer votre satisfaction et recueillir vos ressentis en relation avec l'expérience vécue en formation et les objectifs fixés préalablement.

Ces documents constituent une preuve concrète de la réalisation d'une action de formation conforme aux critères de qualité attendus par la certification **Qualiopi**. Votre participation active est impérative pour nous aider à faire vivre ce processus d'amélioration continue de la qualité !

Nous vous remercions donc de renseigner ces divers documents et de nous les retourner suivant les consignes indiquées.

## Les équipes du Cfem

## DES PÉDAGOGIES ENGAGEANTES

Le centre de formation et des expertises métiers créé et renouvelle en permanence une offre de plus de 200 formations à destination des salariés de la branche retraite et prévoyance.

Nous pensons que la réussite d'une formation repose sur l'investissement des participants : stagiaires et formateurs.

Pour cela, nous mettons en œuvre des pédagogies engageantes que ce soit en présentiel ou en distanciel :

- Formations hybrides alternant e-learning et échanges en groupe (en salle ou en classe virtuelle)
- Apprentissage sur bases écoles pour les processus de gestion de la retraite
- Webinaires sur des points d'actualité réglementaire
- 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, des exercices, des quiz inspirés par des cas de terrain
- Pédagogie inversée avec des actions individuelles à réaliser en intersession



# NOTRE DISPOSITIF D'ÉVALUATION

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

## Avant la formation :

nous adressons à chaque stagiaire un *Questionnaire de positionnement* pour vérifier la maîtrise des prérequis et ajuster l'adéquation entre les attentes des participants et le programme de formation.

## 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 *Évaluation individuelle des acquis de la formation*.

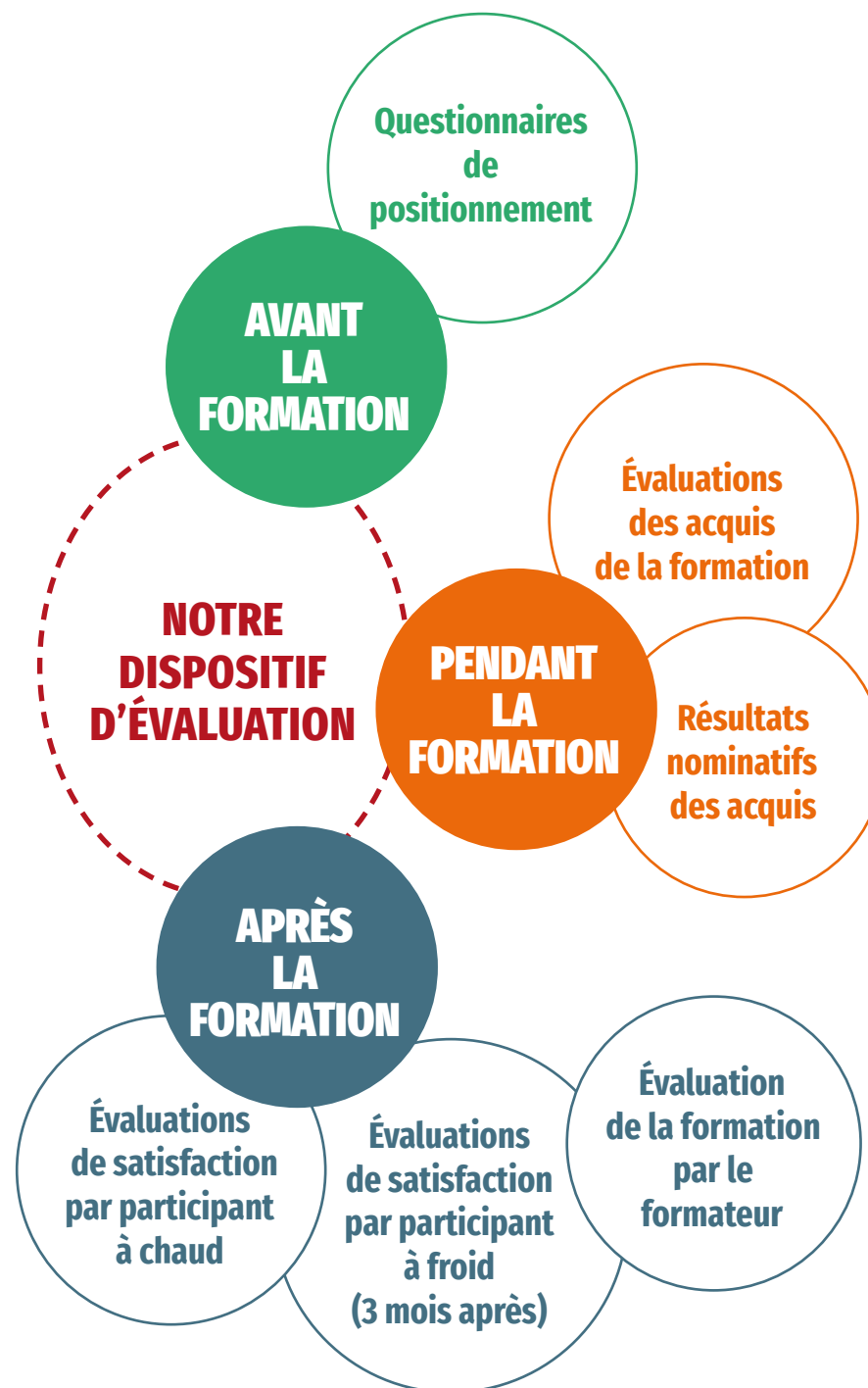
## Après la formation :

le formateur remplit un *Questionnaire d'évaluation de la formation* pour rendre compte du déroulement pédagogique de la session de formation. Chaque participant répond à un premier *Questionnaire d'évaluation de satisfaction à chaud*, puis à un deuxième *Questionnaire d'évaluation de satisfaction à froid*, 3 mois plus tard.

Ce dispositif d'évaluation permet de :

- Mesurer les acquis d'une formation pour chaque participant et faciliter le positionnement de chacun en fin de formation et l'orientation éventuelle vers des formations complémentaires ;
- Mesurer l'efficacité de la formation pour s'inscrire dans un processus d'amélioration continue de nos prestations ;
- Mesurer la satisfaction des participants et recueillir les ressentis de chaque participant en relation avec l'expérience vécue en formation et les objectifs fixés préalablement.

Nos questionnaires de satisfaction sont conçus pour recueillir des informations en vue de l'amélioration d'un stage, sur la base des impressions des apprenants. L'objectif est de disposer d'un ensemble de réactions individuelles pour imaginer des évolutions pertinentes.



# NOUVEAUX STAGES 2022

Ces stages sont identifiés dans le catalogue par un Picto  (nouveau 2022)

SÉRIE LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE		Page
A0225	La retraite des indépendants (retraite de base et retraite complémentaire)	31
AB0122	La communication efficace en face à face	35
AB0123	L'écoute et le conseil client en face à face	35
AB0124	Optimiser ses écrits professionnels par mail et chat	36
AB0125	La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités	36
AB0126	Aider la montée en compétences d'une équipe de Conseillers client	37
AB0127	Manager son équipe de conseillers client à distance	37
AB0210	Traiter les réclamations téléphoniques	38
B0621	La constitution du dossier Agirc-Arrco	56
E0201	Opérations comptables courantes de l'activité d'une IRC	61
E0312	Comptes individuels et combinés	63
SÉRIE L'ACTION SOCIALE		Page
C0228	Se présenter et présenter son rôle et ses missions	68
C0229	Le rendez-vous en entreprise : avant, pendant, après	69
C0323	Le développement de partenariats dans l'environnement de l'action sociale	69
C0321	L'analyse du modèle économique d'une association partenaire	70
C0322	La présentation écrite ou orale argumentée d'un dossier ou d'un projet	71
C0401	L'accueil des publics en difficulté	71
C0402	L'évaluation et l'ajustement de son accompagnement	72
C0103	L'avancée en âge	73
C0113	Les minima sociaux	74





C0114	Le surendettement	74
C0116	L'évaluation et la mesure d'impact social : intermédiaire	75
C0117	L'évaluation et la mesure d'impact social : avancé	75

SÉRIE L'ASSURANCE SANTÉ, LA PRÉVOYANCE		Pages
D02107	La prévention et la détection des fraudes	87
D0601	Initiation marketing : la conception de produit	91
D0602	Initiation marketing : l'analyse du contrat d'assurance	92
D0603	Initiation marketing : le marketing opérationnel dédié à la commercialisation	92
D0604	La découverte du marketing	93
D0605	Perfectionnement marketing	93
D0606	Expertise marketing	94
D0301	Epargne retraite individuelle et collective : les fondamentaux	95

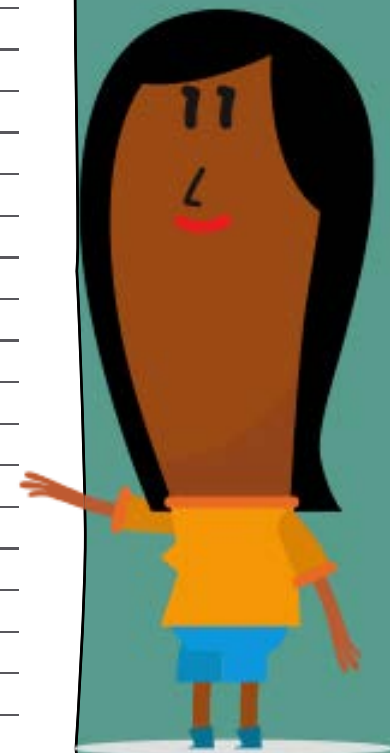
SÉRIE LA FILIÈRE INFORMATIQUE		Pages
IB0165	Sensibilisation aux données numériques – RGPD	98
IB0164	Comment gérer sa E-réputation sur les réseaux sociaux	99
IB0160	Bonnes pratiques de management de projet informatique Agirc-Arrco	102
IB0159	Développement d'applications avec Angular	105
IB0163	Contrôle de versions avec GIT	108
IB0162	Testeur logiciel : Méthodologie de tests et Recettes MOA	111
IB0161	Testeur logiciel : Pilotage et Organisation des Recettes	111
H0125	Fonctionnalités avancées d'Outlook	115
H0124	Office 365 – Les outils de collaboration et de stockage (Onedrive, Teams, Sharepoint...)	116
H0126	Office 365 – Les outils d'aide à l'organisation projet (OneNote, Planner, To Do, Bookings, Forms)	116
H0127	Office 365 – Analyse de données avec Power Bi	117

SÉRIE LE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL/SOFT SKILLS		Pages
F0303	Assurer et renforcer sa prise de parole	120
F0218	Savoir donner et recevoir un Feedback	121
F0219	Développer son leadership	121
IA0116	Découvrir des méthodes et outils de résolution de problèmes	124
F0217	Gérer ses émotions et renforcer sa confiance en soi	126






SÉRIE LE DISTANCIEL		Pages
B0433 D	Les majorations familiales Agirc-Arrco	134
B0463 D	Séminaire "Les jeudis de la liquidation"	134
B0464 D	Sensibilisation à la lutte contre la fraude aux prestations retraite	135
B0364 D	Sensibilisation à la lutte contre la fraude aux cotisations de retraite	135
B0102 D	Les évolutions de la retraite complémentaire : les enjeux (webinaire)	136
B04114 D	RNI : les mises à jour	136
AB0221 D	Recouvrement amiable : maîtriser la relance téléphonique	137
C0230 D	Sensibilisation au rôle des aidants	137
C0104 D	Les personnes en situation de handicap	138
C0112 D	Sensibilisation à la lutte contre la fraude en action sociale	138
C0115 D	L'évaluation et la mesure d'impact social : débutant	139
C0116 D	L'évaluation et la mesure d'impact social : intermédiaire	139
C0117 D	L'évaluation et la mesure d'impact social : avancé	140
C0320 D	Innovation sociale et ESS : comment sécuriser nos partenariats ?	140
IC0104 D	Repérer les activités pour l'information des actifs	141
IC0105 D	Repérer les activités et processus du service liquidation	141
IB0137 D	Connaissances de base sur la PFD RC	142
IB0156 D	Framework TFront/Angular/Rest API	142
IB0142 D	Gérer le besoin utilisateur avec JIRA	143
IB0122 D	Tester et améliorer le produit logiciel avec Squash TM	143
IB0164 D	Comment gérer sa E-réputation sur les réseaux sociaux	144
IB0165 D	Sensibilisation aux données numériques – RGPD	144
H0118 D	Optimiser l'utilisation d'Outlook	145
H0124 D	Office 365 – Les outils de collaboration et de stockage (Onedrive, Teams, Sharepoint..)	145
H0125 D	Fonctionnalités avancées d'Outlook	146
H0126 D	Office 365 – Les outils d'aide à l'organisation de projet (OneNote, Planner, To Do, Bookings, Forms)	146
H0127 D	Office 365 – Analyse de données avec Power Bi	147
H0128 D	Organisez vos idées avec la carte heuristique (Mind Mapping)	147
F0220 D	L'utilisation des réseaux sociaux	148










# STAGES 2022

## LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Victor Bonvarlet, Stéphane Colin, Philippe Damaso, Florence Delaplace, Cécile Magalhaes, Eugénie Taillieu, Fatima Zouaki



Réf	Stage	Durée	Dates	Prix	Page
ENVIRONNEMENT JURIDIQUE					
A0402	Conventions collectives et accords collectifs : Outils de négociation	2 jours	09-10/05/2022 ou 19-20/09/2022	900.00 €	28
A0409	Droit de la famille appliqué à la retraite et à la prévoyance	3 jours	10-12/01/2022	1 350.00 €	28
A0407	Successions et donations, aspects financiers et fiscaux	3 jours	14-16/11/2022	1 350.00 €	29
B0450	Procédures juridiques de récupération des indus	2 jours	Nous consulter	1 060.00 €	29
LA RETRAITE EN FRANCE ET EN EUROPE					
A0207	Droits à retraite en Europe	4 jours	05-08/12/2022	1 560.00 €	30
A0201	Panorama des principaux régimes de retraite français	2 + 2 jours	14-15/03/2022 et 21-22/03/2022	1 560.00 €	30
A0202	La retraite de base des salariés du secteur privé (Assurance retraite)	2 + 2 jours	07-08/06/2022 et 16-17/06/2022	1 800.00 €	31
A0225	 La retraite des indépendants (retraite de base et retraite complémentaire)	1 jour	21/04/2022	450.00 €	31
A0221	La réversion des salariés du secteur privé et des indépendants (Assurance retraite)	1 jour	15/04/2022	450.00 €	32
A0203	La retraite du secteur public (SRE, CNRACL, RAFFP et Ircantec)	3 jours	08-10/11/2022	1 350.00 €	32
A0205	La retraite des professions libérales, des indépendants et des exploitants	2 jours	28-29/11/2022	900.00 €	33
AGIRC-ARRCO, LES ACTIVITES ET METIERS					
B0110	Connaître les métiers et les activités de la retraite complémentaire	2 jours	19-20/09/2022	780.00 €	33

Réf	Stage	Durée	Dates	Prix	Page
<b>AGIRC-ARRCO, LA RELATION CLIENT</b>					
AB0122	 La communication efficace en face à face	1 jour	Nous consulter	390.00 €	35
AB0123	 L'écoute et le conseil client en face à face	1 jour	Nous consulter	390.00 €	35
AB0124	 Optimiser ses écrits professionnels par mail et chat	1 jour	Nous consulter	390.00 €	36
AB0125	 La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités	0.5 jour	Nous consulter	265.00 €	36
AB0126	 Aider la montée en compétences d'une équipe de Conseillers client	2 jours	Nous consulter	900.00 €	37
AB0127	 Manager son équipe de conseillers client à distance	2 jours	Nous consulter	900.00 €	37
AB0210	 Traiter les réclamations téléphoniques	2 jours	Nous consulter	900.00 €	38
B0452	Préparer efficacement un entretien	2 jours	17-18/11/2022	780.00 €	38
B0426	Les différents dispositifs de départ à la retraite	2 jours	27-28/06/2022	780.00 €	39
B0488	La consultation des référentiels	2 jours	07-08/02/2022	780.00 €	39
B0433	Les majorations familiales Agirc- Arrco	1 jour	Nous consulter	390.00 €	40
B0441	Entretien retraite les questions récurrentes autour du régime général	2 jours	08-09/06/2022	900.00 €	40
B0404	L'information des actifs	2 jours	29-30/09/2022	780.00 €	41
B0462	Information aux actifs, actualités : pour la relation client	1 jour	Nous consulter	390.00 €	41
<b>AGIRC-ARRCO, L'ADHESION</b>					
A0308	Informier l'entreprise sur ses obligations sociales et fiscales	3 jours	Nous consulter	1 350.00 €	42
B0301	L'entreprise : de sa création à sa disparition	3 + 2 jours	28/02/2022 au 02/03/2022 et 17-18/03/2022 ou 12-14/09/2022 et 03-04/10/2022	1 950.00 €	42
B0302	Réglementation de l'adhésion	1 jour	27/06/2022	390.00 €	43
B0305	Fusions-absorptions	3 jours	Nous consulter	1 350.00 €	43




Réf	Stage	Durée	Dates	Prix	Page
<b>AGIRC-ARRCO, LA DECLARATION</b>					
A0320	Le bulletin de salaire	2 jours	07-08/11/2022	900.00 €	44
A0322	Du bulletin de salaire à la DSN	3 jours	19-21/12/2022	1 350.00 €	44
B0349	Déclarer des Situations Particulières dans la DSN	1 jour	18/02/2022 ou 16/05/2022	390.00 €	45
B0340	Traitement et Intégration de la DSN	2 jours	07-08/03/2022 ou 19-20/09/2022	900.00 €	46
<b>AGIRC-ARRCO, LES COTISATIONS ET LE RECOUVREMENT</b>					
B0308	Calcul et recouvrement	3 jours	14-16/03/2022 ou 08-10/06/2022	1 170.00 €	46
B0310	Calcul et Recouvrement des Cotisations, les cas particuliers	3 jours	16-18/05/2022 ou 17-19/10/2022	1 170.00 €	47
B0355	Le quartier DSN de Grecco	1.5 jours	07-08/04/2022 (matin) ou 13-14/10/2022 (matin)	675.00 €	47
AB0221	Recouvrement amiable : Maîtriser la relance téléphonique	2 jours	03-04/03/2022	900.00 €	48
B0309	Recouvrement et précontentieux des cotisations impayées	2 jours	Nous consulter	780.00 €	48
B0503	Procédures individuelles	3 jours	Nous consulter	1350.00 €	49
B0504	Procédures collectives	2 jours	Nous consulter	900.00 €	49
B0507	Sûretés et voies d'exécution	3 jours	Nous consulter	1 170.00 €	50
<b>AGIRC-ARRCO, LA CARRIERE</b>					
B04105	Rapprocher le bulletin de salaire et son traitement sur le RNGD	2 jours	18-19/10/2022	780.00 €	50
B0412	La carrière des salariés avant 2019 (Ex Agirc)	2 jours	09-10/06/2022	780.00 €	51
B0407	Gestion des périodes de maladie et de chômage (1 <sup>er</sup> niveau)	4 jours	13-16/06/2022	1 560.00 €	51
B0408	Gestion des périodes de maladie et de chômage (2 <sup>ème</sup> niveau)	3 jours	05-07/12/2022	1 170.00 €	52
B0405	Gestion des retours	3 jours	16-18/03/2022 ou 24-26/10/2022	1 170.00 €	52
B0406	Analyse carrière : La réglementation	3 jours	24-26/10/2022	1 170.00 €	53



Réf	Stage	Durée	Dates	Prix	Page
B0461	Information aux actifs, actualités : pour la gestion de carrière	1 jour	Nous consulter	390.00 €	53
AGIRC-ARRCO, LA CONSTITUTION DU DOSSIER					
B0602	Constituer et ouvrir un dossier Agirc-Arrco pour conseillers retraite 1 <sup>er</sup> niveau	5 jours	21-25/03/2022	1 950.00 €	54
B0604	Constituer le dossier Agirc-Arrco pour conseillers retraite, 2 <sup>ème</sup> niveau	1 jour	19/10/2022	390.00 €	54
B0603	Constituer le dossier de retraite Ircantec 1 <sup>er</sup> niveau	2 jours	Nous consulter	780.00 €	55
B0605	Constituer le dossier de retraite Ircantec, 2 <sup>ème</sup> niveau	1 jour	17/06/2022	390.00 €	55
B0621	 La constitution du dossier Agirc-Arrco	5 jours	Nous consulter	1 950.00 €	56
B0622	La constitution du dossier IRCANTEC	4 jours	Nous consulter	1 560.00 €	56
AGIRC-ARRCO, L'INSTRUCTION ET LA LIQUIDATION					
B0415	Instruire le dossier et liquider la retraite Agirc-Arrco, 1 <sup>er</sup> niveau	5 jours	03-07/10/2022	1 950.00 €	57
B0416	Instruire le dossier et liquider la retraite Agirc-Arrco, 2 <sup>ème</sup> niveau	2 jours	24-25/11/2022	780.00 €	57
B0463	Liquidation : actualités	1 jour	Nous consulter	390.00 €	58
B0451	Impacts de la coordination européenne dans l'instruction du dossier de retraite	1 jour	13/12/2022	450.00 €	58
B0421	Réversion d'actifs	2 jours	03-04/11/2022	780.00 €	59
AGIRC-ARRCO, LES ALLOCATIONS					
B0423	Gestion de l'allocation	4 jours	03-06/10/2022	1 560.00 €	59
B0470	La lecture du compte Allure	1 jour	Nous consulter	390.00 €	60
B0518	De la détection à la récupération de l'indu	3 jours	Nous consulter	1 590.00 €	60
B0472	Réversion allocataire	2 jours	28-29/03/2022	780.00 €	61
AGIRC-ARRCO, LA COMPTABILITE					
E0201	 Opérations comptables courantes de l'activité d'une IRC	2 jours	06-07/10/2022	900.00 €	61

















Réf	Stage	Durée	Dates	Prix	Page
E0301	Arrêté comptable des cotisations des IRC	2 jours	17-18/11/2022	1 060.00 €	62
E0302	Arrêté comptable des allocations des IRC	2 jours	01-02/12/2022	1 060.00 €	62
E0312	 Comptes individuels et combinés Agirc-Arrco	3 jours	Nous consulter	1 590.00 €	63

## L'ACTION SOCIALE

Contact pédagogique : Fatima Zouaki

SE SITUER DANS L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL AGIRC-ARRCO					
P0122	Passerelle de mobilité vers le métier de l'Action Sociale	10 jours (5 modules de 2 jours)	Nous consulter	3 900.00 €	66
C0225	Mieux connaître l'action sociale Agirc-Arrco	1 jour	16/06/2022 ou 20/10/2022	450.00 €	66
C0102	Le panorama de la protection sociale : risques sociaux, organismes et prestations	2 jours	26-27/09/2022	900.00 €	67
C0205	Les établissements pour personnes âgées	3 jours	Nous consulter	1 590.00 €	67
C0228	 Se présenter et présenter son rôle et ses missions	1 jour	11/10/2022	530.00 €	68
PROMOUVOIR DES OFFRES DE SERVICES AUPRES DES ENTREPRISES ADHERENTES					
C0224	L'accompagnement des proches aidants	2 jours	07-08/03/2022 ou 17-18/10/2022	1 220.00 €	68
C0229	 Le rendez-vous en entreprise : avant, pendant, après	2 jours (0.5 jour à distance, 1 jour en présentiel, 0.5 jour à distance)	02/06/2022 (matin) et 16/06/2022 et 30/06/2022 (matin) ou 17/11/2022 (matin) et 01/12/2022 et 15/12/2022 (matin)	780.00 €	69
DEVELOPPER DES ACTIONS ET DES PROJETS PARTENARIAUX					
C0323	 Le développement de partenariats dans l'environnement de l'action sociale	2.25 (0.25 webinaire + 1 jour présentiel + 1 jour présentiel)	08/03/2022 (Webinaire d'1h30) et 05/04/2022 et 10/05/2022	900.00 €	69
C0321	 L'analyse du modèle économique d'une association partenaire	2 jours	14-15/03/2022	900.00 €	70
C0312	L'ingénierie sociale au service du développement social local	3 jours	16-18/02/2022	1 350.00 €	70
C0322	 La présentation écrite ou orale argumentée d'un dossier ou d'un projet	2 jours	16-17/05/2022	900.00 €	71




Réf	Stage	Durée	Dates	Prix	Page
<b>SE PREPARER A L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES PUBLICS EN DIFFICULTE</b>					
C0401	 L'accueil des publics en difficulté	1 jour	Nous consulter	390.00 €	71
C0402	 L'évaluation et l'ajustement de son accompagnement	2 jours	Nous consulter	900.00 €	72
C0303	La conduite d'un entretien pour réaliser un diagnostic social	3 jours	17-19/05/2022	1 590.00 €	72
C0103	 L'avancée en âge	3 jours	31/05/2022 au 02/06/2022	1 350.00 €	73
C0221	Le maintien à domicile	2 jours	Nous consulter	900.00 €	73
C0113	 Les minima sociaux	1 jour	04/04/2022 ou 17/11/2022	390.00 €	74
C0114	 Le surendettement	1 jour	19/09/2022	390.00 €	74
<b>EVALUER SES ACTIONS ET MESURER SON IMPACT</b>					
C0116	 L'évaluation et la mesure d'impact social : intermédiaire	2 jours	Nous consulter	1 540.00 €	75
C0117	 L'évaluation et la mesure d'impact social : avancé	6 jours	Nous consulter	3 660.00 €	75

## L'ASSURANCE SANTÉ, LA PRÉVOYANCE








Contact pédagogique : Vincent Petitpas

<b>L'ASSURANCE SANTE</b>					
D0110	Gestion des prestations en complémentaire santé	2 jours	16-17/06/2022	1 220.00 €	78
D0142	Les gros risques en assurance santé : Hospitalisation, Dentaire, Optique, Audioprothèse	2 jours	28-29/03/2022	1 220.00 €	78
D0112	Gestion des soins à l'étranger en complémentaire santé	1 jour	12/09/2022	610.00 €	79
D0128	Actualités santé	1 jour	03/06/2022	610.00 €	79
D0141	100 % santé : contenus et impacts "Contrats Responsable"	1 jour	14/03/2022	610.00 €	80
D0108	Echanges informatiques entre la Sécurité Sociale et les organismes complémentaires, le tiers payant	2 jours	24-25/03/2022	1 220.00 €	80



Réf	Stage	Durée	Dates	Prix	Page
D0229	La gestion pratique des frais de santé	2 jours	06-07/10/2022	1 220.00 €	81
<b>LA PREVOYANCE</b>					
D0144	Gestion des prestations en espèces en complémentaire	3 jours	26-28/09/2022	1 830.00 €	81
D0116	Les prestations en espèces de la Sécurité sociale	2 jours	19-20/05/2022	1 220.00 €	82
D0129	Actualités prévoyance	1 jour	16/06/2022	610.00 €	82
D0267	Expertise prestations prévoyance : incapacité, invalidité et décès	2 jours	13-14/10/2022	1 220.00 €	83
D0230	La gestion pratique de l'incapacité temporaire et de l'invalidité	2 jours	17-18/11/2022	1 220.00 €	83
D0231	La gestion pratique des prestations décès	2 jours	04-05/04/2022	1 220.00 €	84
<b>L'ENVIRONNEMENT DE L'ASSURANCE DE PERSONNES</b>					
D0143	Découverte Assurance Santé	1 jour	21/10/2022	610.00 €	84
D0201	Panorama Santé - Prévoyance 1 <sup>er</sup> niveau	2 jours	10-11/03/2022	1 220.00 €	85
D0202	Panorama Santé - Prévoyance 2 <sup>ème</sup> niveau	2 jours	23-24/06/2022	1 220.00 €	85
D0207	Gestion du contrat de prévoyance	2 jours	14-15/03/2022	1 220.00 €	86
D0276	Règlementation des adhésions et cotisations en santé et prévoyance collective	2 jours	24-25/11/2022	1 220.00 €	86
<b>LES ASPECTS JURIDIQUES ET CONTENTIEUX</b>					
D02107 	La prévention et la détection des fraudes	2 jours	13-14/06/2022	1 540.00 €	87
D0280	Actualités juridiques en assurances collectives	1 jour	03/06/2022	770.00 €	87
D0214	Accords collectifs de protection sociale complémentaire	1 jour	12/09/2022	770.00 €	88
D0217	Maintien des droits en prévoyance complémentaire	1 jour	31/05/2022	770.00 €	88
D0219	Restructurations d'entreprises : les impacts en prévoyance complémentaire	2 jours	19-20/09/2022	1 540.00 €	89
D0285	Le recours contre tiers en assurance de personne	1 jour	10/06/2022	770.00 €	89



Réf	Stage	Durée	Dates	Prix	Page
D0216	Contentieux du recouvrement des cotisations par les institutions de prévoyance	1 jour	10/10/2022	770.00 €	90
LE CONSEIL CLIENTS					
D0270	Le conseiller santé	2 jours	17-18/11/2022	1 220.00 €	90
D0271	Le conseiller prévoyance	2 jours	24-25/03/2022	1 220.00 €	91
LE MARKETING					
D0601	 Initiation marketing : la conception de produit	1 jour	05/04/2022	770.00 €	91
D0602	 Initiation marketing : l'analyse du contrat d'assurance	1 jour	10/05/2022	770.00 €	92
D0603	 Initiation marketing : le marketing opérationnel dédié à la commercialisation	1 jour	17/05/2022	770.00 €	92
D0604	 La découverte du marketing	1 jour	15/03/2022	770.00 €	93
D0605	 Perfectionnement marketing	1 jour	22/03/2022	770.00 €	93
D0606	 Expertise marketing	1 jour	29/03/2022	770.00 €	94
L'EPARGNE					
D0301	 Epargne retraite individuelle et collective : les fondamentaux	2 jours	12-13/09/2022	1 220.00 €	95

## LA FILIÈRE INFORMATIQUE

Contact pédagogique : Cécile Magalhaes







LES OUTILS, NORMES ET TECHNIQUES METIERS					
S0501	Séminaire "Les nouvelles tendances de l'informatique"	2 jours	05-06/10/2022	900.00 €	98
IB0165	 Sensibilisation aux données numériques - RGPD	1 jour	30/03/2022 ou 09/06/2022 ou 22/09/2022	450.00 €	98
IB0164	 Comment gérer sa E-réputation sur les réseaux sociaux	1 jour	23/03/2022 ou 16/06/2022 ou 29/09/2022	450.00 €	99
IB0121	Agilité : Mettre en oeuvre Scrum et Kanban	2 jours	Nous consulter	780.00 €	99



Réf	Stage	Durée	Dates	Prix	Page
IB0128	Formation certifiante "Agilité : Devenir Scrum Master"	2 jours	Nous consulter	1 030.00 €	100
IB0157	Préparation et certification "Scrum Master"	1 jour	Nous consulter	640.00 €	100
IB0129	Formation certifiante "Agilité : Devenir Product Owner"	2 jours	Nous consulter	1 030.00 €	101
IB0158	Préparation et certification "Product Owner"	1 jour	Nous consulter	640.00 €	101
IB0160	 Bonnes pratiques de management de projet informatique Agirc-Arrco	1 jour	Nous consulter	390.00 €	102
IB0126	Initiation à la programmation Objet/Java	3 jours	Nous consulter	1 350.00 €	102
IB0133	Formation JAVA : Programmation avancée	2 jours	Nous consulter	900.00 €	103
IB0134	Introduction à JEE et Webservices	2 jours	Nous consulter	900.00 €	103
IB0135	Framework Spring : Développement d'application IHM et batch	3 jours	Nous consulter	1 350.00 €	104
IB0136	Le Mapping Objet/Relationnel avec Hibernate	3 jours	Nous consulter	1 350.00 €	104
IB0159	 Développement d'applications avec Angular	3 jours	Nous consulter	1 350.00 €	105
IB0137	Connaissances de base sur la PFD RC	1 jour	Nous consulter	390.00 €	105
IB0131	Développement d'applications avec la PFD RC	2 jours	Nous consulter	780.00 €	106
IB0138	Framework Themis : Core & WebServices	1 jour	Nous consulter	390.00 €	106
IB0140	Framework Themis : Batch	2 jours	Nous consulter	780.00 €	107
IB0139	Framework Themis : IHM Vaadin	2 jours	Nous consulter	780.00 €	107
IB0156	Framework TFront / Angular / Rest API	0.5 jour	Nous consulter	195.00 €	108
IB0163	 Contrôle de versions avec GIT	2 jours	Nous consulter	900.00 €	108
IB0142	Gérer le besoin utilisateur avec JIRA	1 jour	Nous consulter	390.00 €	109
IB0132	Appréhender les outils PostgreSQL	0.5 jour	Nous consulter	225.00 €	109
IB0141	Formation certifiante "Big Data Foundation"	3 jours	Nous consulter	1 590.00 €	110





Réf	Stage	Durée	Dates	Prix	Page
<b>PRODUIT LOGICIEL : QUALITE ET TESTS</b>					
IB0145	Formation certifiante de testeur logiciel "ISTQB Fondation"	3 jours	Nous consulter	1 830.00 €	110
IB0162	 Testeur logiciel "Méthodologie de Tests et Recettes MOA"	3 jours	Nous consulter	1 350.00 €	111
IB0161	 Testeur logiciel : "Pilotage et Organisation des Recettes"	3 jours	Nous consulter	1 350.00 €	111
IB0122	Tester et améliorer le produit logiciel avec Squash TM	1 jour	Nous consulter	390.00 €	112
<b>L'ENVIRONNEMENT DE LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE</b>					
IC0101	Comprendre la retraite complémentaire	1 jour	07/06/2022	390.00 €	112
IC0104	Repérer les activités pour l'Information des actifs	1 jour	06/12/2022	390.00 €	113
IC0105	Repérer les activités et processus du service liquidation	1 jour	23/06/2022	390.00 €	113
IC0106	Repérer les activités du service allocataire	1 jour	09/12/2022	390.00 €	114
IC0115	Les référentiels Agirc-Arrco dans leurs écosystèmes	1 jour	Nous consulter	390.00 €	114
<b>MICROSOFT 365</b>					
H0118	Optimiser l'utilisation d'Outlook	1 jour	07/03/2022 ou 13/06/2022 ou 03/10/2022 ou 05/12/2022	450.00 €	115
H0125	 Fonctionnalités avancées d'Outlook	0.5 jour	09/03/2022 (après-midi) ou 15/06/2022 (après-midi) ou 05/10/2022 (après-midi) ou 07/12/2022 (après-midi)	225.00 €	115
H0124	 Office 365 – Les outils de collaboration et de stockage (Onedrive, Teams, Sharepoint...)	1.5 jours	08/03/2022 et 09/03/2022 (matin) ou 14/06/2022 et 15/06/2022 (matin) ou 04/10/2022 et 05/10/2022 (matin) ou 06/12/2022 et 07/12/2022 (matin)	675.00 €	116
H0126	 Office 365 - Les outils d'aide à l'organisation projet (OneNote, Planner, To Do, Bookings, Forms)	1 jour	10/03/2022 ou 16/06/2022 ou 06/10/2022 ou 08/12/2022	450.00 €	116
H0127	 Office 365 - Analyse de données avec Power BI	1 jour	02/02/2022 ou 08/06/2022	450.00 €	117
<b>PROCEDURE ACHAT</b>					
F0313	Procédures achats dans le cadre réglementé de la commande publique	2 jours	Nous consulter	900.00 €	117



Réf	Stage	Durée	Dates	Prix	Page
-----	-------	-------	-------	------	------

## DÉVELOPPEMENT PERSONNEL SOFT SKILLS

Contacts pédagogiques : Stéphane Colin, Valérie Duran, Cécile Magalhaes, Florence Thérond











CAPTER L'ATTENTION, MAINTENIR L'INTERET					
F0306	Se faire comprendre et convaincre	3 jours	21-23/03/2022	1 350.00 €	120
F0303 	Assurer et renforcer sa prise de parole	3 jours	04-06/04/2022	1 350.00 €	120
F0218 	Savoir donner et recevoir un Feedback	1 jour	14/06/2022 ou 22/11/2022	450.00 €	121
F0219 	Développer son leadership	2 jours	16-17/06/2022 ou 17-18/11/2022	900.00 €	121
IA0112	Savoir mettre en place les leviers de la coopération	2 jours	17-18/03/2022 ou 26-27/09/2022	900.00 €	122
IA0118	Impliquer des ressources en mode transversal	1 jour	13/06/2022 ou 14/11/2022	450.00 €	122
F0408	Améliorer ses écrits professionnels	2 jours	28-29/03/2022	1 060.00 €	123
H0128	Organisez vos idées avec la carte heuristique (Mind Mapping)	1 jour	01/02/2022 ou 05/04/2022 ou 09/06/2022 ou 27/09/2022	530.00 €	123
L'EFFICACITE AU QUOTIDIEN					
IA0116 	Découvrir des méthodes et outils de résolution de problèmes	1 jour	21/03/2022 ou 30/09/2022	450.00 €	124
F0206	Gérer son temps et ses priorités	2 jours	17-18/03/2022	900.00 €	124
F0202	Développer sa mémoire pour être efficace	3 jours	14-16/03/2022	1 350.00 €	125
F0116	Développer sa confiance en soi : s'affirmer, s'impliquer, innover	4 jours	10-13/10/2022	1 800.00 €	125
F0217 	Gérer ses émotions et renforcer sa confiance en soi	1 jour	23/06/2022 ou 13/10/2022	450.00 €	126
ACCOMPAGNEMENT DES EQUIPES					
F0601	Le codéveloppement professionnel destiné aux managers	1 + 0.5 + 0.5 + 0.5 + 0.5 + 0.5 jours	Nous consulter	Nous consulter	126
F0602	Améliorer son efficacité relationnelle (Méthode Arc en Ciel)	2 + 1 jours	10-11/03/2022 et 01/04/2022 ou 17-18/11/2022 et 09/12/2022	2 310.00 €	127






















Réf	Stage	Durée	Dates	Prix	Page
<b>EVOLUTION PROFESSIONNELLE</b>					
F0102	Bilan stratégique de compétences et carrière pour se préparer à une mobilité	2 + 2 jours	9-10/05/2022 et 16-17/05/2022	2 120.00 €	128
F0111	Se préparer à un entretien de mobilité ou de recrutement	1 jour	Nous consulter	1 470.00 €	128
F0113	Coaching collectif en situation de crise	2.5 jours	Nous consulter	3 350.00 € (tarif intra)	129
F0103	L'accompagnement personnalisé	2 jours	Nous consulter	2 600.00 €	129
F0112	Coaching individuel	3 jours	Nous consulter	Nous consulter	130
<b>TRANSMISSION DES SAVOIRS</b>					
F0503	Formation de formateurs	3 jours	03-05/10/2022	1 350.00 €	130

## LE DISTANCIEL

Contacts pédagogiques : Stéphane Colin, Philippe Damaso, Florence Delaplace, Cécile Magalhaes, Fatima Zouaki

B0433 D	 Les majorations familiales Agirc-Arrco	1 jour	15/03/2022	390.00 €	134
B0463 D	 Séminaire "Les jeudis de la liquidation"	1 jour	Nous consulter	390.00 €	134
B0464 D	 Sensibilisation à la lutte contre la fraude aux prestations retraite	2 heures 30	23/06/2022 ou 08/12/2022	100.00 €	135
B0364 D	 Sensibilisation à la lutte contre la fraude aux cotisations de retraite	2 heures 30	05/04/2022 ou 10/11/2022	100.00 €	135
B0102 D	 Les évolutions de la retraite complémentaire : Les enjeux (Webinar)	2 heures	Nous consulter	100,00 €	136
B04114 D	 RNI : Les mises à jour	0.5 jour	18/10/2022	195.00 €	136
AB0221 D	 Recouvrement amiable : Maîtriser la relance téléphonique	2 jours	Nous consulter	900.00 €	137
C0230 D	 Sensibilisation au rôle des aidants	Nous consulter	Nous consulter	Nous consulter	137
C0104 D	 Les personnes en situation de handicap	Nous consulter	Nous consulter	Nous consulter	138
C0112 D	 Sensibilisation à la lutte contre la fraude en action sociale	2 heures 30	10/03/2022 ou 18/10/2022	100.00 €	138



Réf	Stage	Durée	Dates	Prix	Page
C0115 D 	L'évaluation et la mesure d'impact social : débutant	0.5 jour	Nous consulter	450.00 €	139
C0116 D 	L'évaluation et la mesure d'impact social : intermédiaire	2 jours	Nous consulter	1 540.00 €	139
C0117 D 	L'évaluation et la mesure d'impact social : avancé	6 jours	Nous consulter	3 660.00 €	140
C0320 D 	Innovation sociale et ESS : comment sécuriser nos partenariats ?	3 heures	Nous consulter	390,00 €	140
IC0104 D 	Repérer les activités pour l'information des actifs	1 jour	08/12/2022	390.00 €	141
IC0105 D 	Repérer les activités et processus du service liquidation	1 jour	27/06/2022	390.00 €	141
IB0137 D 	Connaissances de base sur la PFD RC	1 jour	Nous consulter	390.00 €	142
IB0156 D 	Framework TFront / Angular / Rest API	0.5 jour	Nous consulter	195.00 €	142
IB0142 D 	Gérer le besoin utilisateur avec JIRA	1 jour	Nous consulter	390.00 €	143
IB0122 D 	Tester et améliorer le produit logiciel avec Squash TM	1 jour	Nous consulter	390.00 €	143
IB0164 D 	Comment gérer sa E-réputation sur les réseaux sociaux	1 jour	Nous consulter	450.00 €	144
IB0165 D 	Sensibilisation aux données numériques - RGPD	1 jour	Nous consulter	450.00 €	144
H0118 D 	Optimiser l'utilisation d'Outlook	1 jour	Nous consulter	450.00 €	145
H0124 D 	Office 365 – Les outils de collaboration et de stockage (Onedrive, Teams, Sharepoint...)	1.5 jours	Nous consulter	675.00 €	145
H0125 D 	Fonctionnalités avancées d'Outlook	0.5 jour	Nous consulter	225.00 €	146
H0126 D 	Office 365 - Les outils d'aide à l'organisation projet (OneNote, Planner, To Do, Bookings, Forms)	1 jour	Nous consulter	450.00 €	146
H0127 D 	Office 365 - Analyse de données avec Power BI	1 jour	Nous consulter	450.00 €	147
H0128 D 	Organisez vos idées avec la carte heuristique (Mind Mapping)	1 jour	Nous consulter	530.00 €	147
F0220 D 	L'utilisation des réseaux sociaux	2 heures	18/01/2022 (matin) ou 17/05/2022 (matin) ou 04/10/2022 (matin)	100 €	148



## NOUVEAUX STAGES

Ces stages sont identifiés dans le catalogue par ce Picto



SÉRIE LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE		Pages
A0225	La retraite des indépendants (retraite de base et retraite complémentaire)	31
AB0122	La communication efficace en face à face	35
AB0123	L'écoute et le conseil client en face à face	35
AB0124	Optimiser ses écrits professionnels par mail et chat	36
AB0125	La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités	36
AB0126	Aider la montée en compétences d'une équipe de Conseillers client	37
AB0127	Manager son équipe de conseillers client à distance	37
AB0210	Traiter les réclamations téléphoniques	38
B0621	La constitution du dossier Agirc-Arrco	56
E0201	Opérations comptables courantes de l'activité d'une IRC	61
E0312	Comptes individuels et combinés	63

### CONTACTS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉRIE LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

Victor Bonvarlet \_ [vbonvarlet-ext@agirc-arrco.fr](mailto:vbonvarlet-ext@agirc-arrco.fr)

Stéphane Colin \_ [scolin@agirc-arrco.fr](mailto:scolin@agirc-arrco.fr)

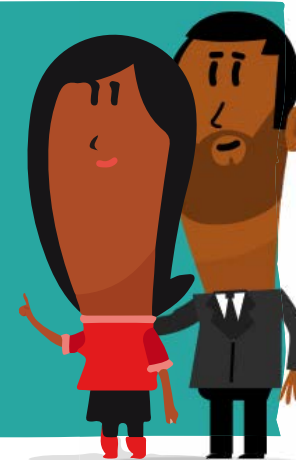
Philippe Damaso \_ [pdamaso@agirc-arrco.fr](mailto:pdamaso@agirc-arrco.fr)

Florence Delaplace \_ [fdelaplace@agirc-arrco.fr](mailto:fdelaplace@agirc-arrco.fr)

Cécile Magalhaes \_ [cmagalhaes@agirc-arrco.fr](mailto:cmagalhaes@agirc-arrco.fr)

Eugénie Taillieu \_ [etaillieu-ext@agirc-arrco.fr](mailto:etaillieu-ext@agirc-arrco.fr)

Fatima Zouaki – [fzouaki@agirc-arrco.fr](mailto:fzouaki@agirc-arrco.fr)







# 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 (cf. liste des nouveaux stages ci-jointe).

Pour répondre au plus juste à vos attentes, le Cfem 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.

N'hésitez pas à prendre contact avec les responsables de projet de cette série : Victor BONVARLET, Stéphane COLIN, Philippe DAMASO, Florence DELAPLACE, Cécile MAGALHAES, Eugénie TAILLIEU, Fatima ZOUAKI.

**Enfin, nous vous remercions de signaler au responsable de projet les participants en situation de handicap nécessitant une adaptation spécifique de la formation souhaitée. Après étude du besoin, nous vous apporterons une réponse dédiée.**

## Adapter la pédagogie

Vous trouverez dans la série Retraite complémentaire des formations en présentiel et des formations hybrides, associant des séances en présentiel pour faciliter les échanges et des modalités distancielles (E-learning ou classes virtuelles) pour permettre à chacun d'apprendre à son rythme, identifiées par un nouveau logo HYBRIDE.

Pour garantir à tous l'accès à la formation, nous revisitons nos pratiques : nous vous proposons également dans la série Distanciel, des formations en classe virtuelle et des E-learning conçus par l'équipe digitale du Cfem et répondant aux exigences de Qualiopi.

## Déployer efficacement de nouveaux outils

Il est essentiel d'accompagner les équipes pour permettre une appropriation rapide des nouveaux outils (CRM, applicatifs métiers SCL, GESICA, DSN ...). L'utilisation de la base école lors des sessions de formation permet de mettre nos stagiaires en situation en toute sécurité.



RÉF. STAGE / A0402

ADAPTABLE EN INTRA

## Conventions collectives et accords collectifs : Outils de négociation

Contact **Florence DELAPLACE**Dates **09-10/05/2022 ou 19-20/09/2022**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires entreprises, gestionnaires de contrats collectifs, commerciaux et assistantes commerciales, conseillers entreprise et prévoyance.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Déterminer les obligations conventionnelles des entreprises
- Appliquer les obligations conventionnelles Agirc-Arrco et prévoyance à nos clients
- Répondre à l'entreprise sur les mécanismes de mise en place d'une négociation collective d'un contrat de prévoyance ou d'épargne
- Expliquer l'importance du paritarisme dans la protection sociale

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposé, exercices pratiques, travaux en groupe

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance, QCM

### PROGRAMME

#### Comment les conventions collectives et les accords collectifs interviennent dans nos métiers ?

- Identifier la convention collective d'une entreprise et les obligations qui en découlent
- Une entreprise est-elle obligée d'appliquer une convention ? Un accord collectif ?
- Une entreprise peut-elle appliquer plusieurs conventions collectives ?

#### Convention collective - accord collectif

- Les signataires, l'élaboration, le contenu, la durée
- La révision, la dénonciation ; les impacts
- Comment se passe la désignation d'organisme de prévoyance ? Les dernières évolutions

- Comment une entreprise sans obligation conventionnelle peut-elle mettre en place un contrat de prévoyance ou retraite supplémentaire ? Décision unilatérale ? Référendum ?

#### La réforme de la représentativité syndicale et son impact sur la négociation

#### Les ordonnances «MACRON» et les nouvelles règles de signature des accords collectifs

#### Pour aller plus loin

A0320 «Le bulletin de salaire»

RÉF. STAGE / A0409

ADAPTABLE EN INTRA

## Droit de la famille appliqué à la retraite et à la prévoyance

Contact **Victor BONVARLET**Dates **10-12/01/2022**Tarif **1 350,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires retraite, allocataire ou prévoyance, conseillers allocataires.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Animé par un avocat spécialiste du droit de la famille. Analyse et étude de cas concrets tirées de la vie d'un individu ou d'un allocataire.

### OBJECTIFS

- Repérer les règles qui régissent les rapports entre individus et les obligations et droits qui s'y attachent
- Distinguer les différentes situations pour en repérer les conséquences sur les individus

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Analyse et étude de cas concrets tirés de la vie d'un individu ou d'un allocataire

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances

### PROGRAMME

#### Le mariage sur les droits des allocataires :

- La notion de mariage en France/le PACS
- Le régime communautaire/régime séparatiste
- Le divorce et la pension de réversion

#### La prise en compte du mariage à l'étranger

#### Le décès et l'ouverture de la succession

#### Comprendre le fonctionnement d'une succession :

- Détermination, recherche des héritiers avec/sans testament
- Acceptation ou renonciation à une succession...

#### La notion d'ayant droit en matière de prévoyance et/ou de capital décès

#### • La notion de filiation

- La notion de conjoint/partenaire pacsé - l'impact de la séparation (date de prise d'effets...)

Les indus réclamés par les caisses de retraite complémentaire

Cas particuliers dans une succession



## Successions et donations, aspects financiers et fiscaux

Contact **Philippe DAMASO**Dates **14-16/11/2022**Tarif **1 350,00 €**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
- Évaluer de façon simple et rapide les conséquences patrimoniales et fiscales d'une succession
- Repérer les différents moyens pour organiser et anticiper au mieux sa succession
- Estimer les conséquences successorales et fiscales des donations

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, applications directes sur exemples types. Travaux par groupe sur les documents. Etudes de cas.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, études 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

## Procédures juridiques de récupération des indus

Contact **Stéphane COLIN**Dates **Nous consulter**Tarif **1 060,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraite allocataires ou conseillers contentieux. Animé par un juriste.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Études de cas pratiques - Interactivité et questions réponses.

### OBJECTIFS

- S'approprier les principes de base du droit successoral
- Améliorer l'efficacité du recouvrement de l'indu

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques + questions/réponses

### PROGRAMME

#### Diversité des faits générateurs (retraite prévoyance)

- Les erreurs de liquidation ou de paiement
- Les absences de déclarations modificatrices de droit
- L'extinction des droits
- La fraude

#### Identification des situations

- Les informations servies aux institutions
- Les informations quérables par les institutions

#### Le traitement amiable de l'indu : une diligence de principe : la prescription réformée

- L'identification du bon interlocuteur : la diversité des situations
  - Le débiteur originaire
  - Le conjoint survivant
- La succession et son traitement : la diversité des situations

#### Notions pratiques de droit successoral

- L'argumentaire du traitement amiable de l'indu
- Le caractère divisible de l'indu

- Argumentaires méthodes et techniques du recouvrement amiable de l'indu

#### Illustration par de nombreux cas pratiques empruntés aux institutions

- L'orientation du dossier d'indu : l'échec du recouvrement amiable
- L'admission en non-valeur : causes et justifications
- La préparation contentieuse du dossier : la preuve

#### Le traitement contentieux de l'indu

- Évaluation de l'opportunité – La preuve – La solvabilité – La prescription
- Action en répétition de l'indu- L'enrichissement sans cause
- Procédure civile procédure pénale : conditions de recevabilité
- Mesures conservatoires – Titre exécutoire – Prescription

#### Pour aller plus loin

**B0518** "De la détection à la récupération de l'indu"

## Droits à retraite en Europe

Contact **Victor BONVARLET**

Dates **05-08/12/2022**

Tarif **1 560,00 €**

Durée **4 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraite liquidation, spécialistes ou non des dossiers européens coordonnées. Conseillers retraite actifs, collaborateurs traitant les dossiers d'expatriation.

### PRÉ-REQUIS

Connaissance de la protection sociale en France.

### POINTS FORTS

Visite du Parlement européen.

**STAGE EN RÉSIDENTIEL À STRASBOURG, LE TARIF NE COMPREND PAS LES FRAIS DE DÉPLACEMENT ET D'HÉBERGEMENT (LA RÉSERVATION DE L'HÉBERGEMENT EST FAITE PAR LE CENTRE)**

### OBJECTIFS

- Identifier les critères caractéristiques des systèmes de retraite en Europe
- Comparer les différents systèmes de retraite en Europe
- Repérer 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

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

- Données économiques, démographiques, choix politiques, techniques

#### Les grands modèles de protection sociale vieillesse en Europe :

- Les systèmes de retraite allemand et britannique.

#### Les autres systèmes de retraite significatifs dans l'Union européenne

- Espagne, Portugal, Belgique, Suède, République Tchèque, Pays Bas

#### 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

#### La coordination des dossiers européens

##### Pour aller plus loin

**B0451** "Impacts de la coordination européenne dans l'instruction du dossier de retraite"

## Panorama des principaux régimes de retraite français

Contact **Victor BONVARLET**

Dates **14-15/03/2022 et 21-22/03/2022**

Tarif **1 560,00 €**

Durée **2 + 2 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraite actifs ou liquidation, conseillers EIR, conseillers de plateformes téléphoniques

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Jeux pédagogiques.

### OBJECTIFS

- Identifier les différents régimes de retraite et être capable d'orienter vers l'interlocuteur compétent
- Lire et décrire les documents de droits à l'information des actifs
- Répondre aux questions 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 polypensionnés



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

Contact **Victor BONVARLET**Dates **07-08/06/2022 et 16-17/06/2022**Tarif **1 800,00 €**Durée **2 + 2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires participants, conseillers retraite, liquidateurs.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Animé par un spécialiste du régime général.

### OBJECTIFS

- Examiner les principales règles du régime général vieillesse des salariés
- Repérer les techniques de calcul des droits et les modalités de liquidation

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, calculs

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances

### PROGRAMME

#### Expliquer à l'assuré son relevé de carrière

- Les différentes rubriques figurant sur un relevé de carrière
- Les reports de salaires et la validation des trimestres de cotisation
- Les différentes catégories de salaires forfaitaires
- Les majorations de durée d'assurance (congé parental, trimestres de majoration pour enfants)

#### Connaître les possibilités de rachat

- Le versement pour la retraite, les cotisations arriérées et les rachats de cotisations

#### Demander la retraite et la calculer

- 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

#### Connaître les droits des veuves et des veufs

- La pension de réversion : condition d'attribution, montant

#### Le minimum vieillesse

- L'Allocation de Solidarité aux Personnes Âgées : condition d'attribution, montant

#### POUR ALLER PLUS LOIN

A0221 "La réversion des salariés du secteur privé et des indépendants (Assurance retraite)"

## La retraite des indépendants (retraite de base et retraite complémentaire)

Contact **Victor BONVARLET**Dates **21/04/2022**Tarif **450,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Gestionnaires retraite, allocataire ou prévoyance, conseillers allocataires.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Animé par un spécialiste du régime général.

### OBJECTIFS

- Déterminer les règles de législation 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

RÉF. STAGE / A0221

ADAPTABLE EN INTRA

## La réversion des salariés du secteur privé et des indépendants (Assurance retraite)

Contact **Victor BONVARLET**Dates **15/04/2022**Tarif **450,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Gestionnaires participants, conseillers retraite, liquidateurs.

### 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
- Situer 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 le maximum
- Existence d'ex-conjoint

#### Le montant de la pension de réversion à servir :

- Pension de réversion régime général seul
- Pension de réversion en présence de régimes visés par le régime d'interlocuteur unique
- Avantages complémentaires (majorations enfants, majoration forfaitaire enfant à charge)
- Prélèvements sociaux

#### La révision de la pension de réversion

- Questionnaire de ressources
- Date de cristallisation

#### POUR ALLER PLUS LOIN

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

RÉF. STAGE / A0203

ADAPTABLE EN INTRA

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

Contact **Victor BONVARLET**Dates **08-10/11/2022**Tarif **1 350,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraite actifs ou liquidation, conseillers EIR, conseillers de plateforme téléphonique.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Jeux pédagogiques, études de cas rencontrés en entretien.

### OBJECTIFS

- Situer le vocabulaire «fonction publique» et le statut du fonctionnaire
- Repérer qui sont les assurés pour les orienter
- Expliquer et interpréter les relevés de carrières 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, exercices

### PROGRAMME

#### Financement, champ d'application, principes de calcul des droits directs et de la réversion :

- 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

#### Une succession de réformes : 2003, 2010 et 2014, les conséquences

#### 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 **28-29/11/2022**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires participants, conseillers retraite, liquidateurs, conseillers EIR, conseillers de plateformes téléphoniques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Jeux pédagogiques. Études de cas rencontrés en entretien.

### OBJECTIFS

- Repérer qui sont les assurés pour les orienter
- Intégrer les règles de base et identifier les évolutions des régimes
- Expliquer et 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**

**La réforme des indépendants et des professions libérales 2018**

**Les artisans, les commerçants et les indépendants :**

- Disparition du RSI les modalités de 2018 à 2020
- Le régime de base
- Les régimes complémentaires avant 2013
- Le régime complémentaire unique : RCI
- Les nouvelles règles de réversion

**Les professions libérales :**

- Le régime de base : un mode de calcul différent depuis 2004
- L'organisation en sections professionnelles

- Les régimes de retraite complémentaire et les dernières réformes
- Les droits de 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

## Connaître les métiers et les activités de la retraite complémentaire

Contact **Stéphane COLIN**Dates **19-20/09/2022**Tarif **780,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Nouveaux recrutés ou personnes en recherche de mobilité. Informaticiens, gestionnaires de projet.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Quiz, échanges d'expérience entre les participants. Expériences et verbatim de gestionnaires travaillant dans les différents services des institutions de retraite complémentaire

### OBJECTIFS

- Repérer les différentes activités d'une institution
- Identifier les différentes étapes des processus de gestion de la retraite
- Lier entre elles les différentes activités

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz + questionnaire

### PROGRAMME

**La protection sociale et la retraite en France**

**Le régime unifié Agirc-Arrco**

**Les métiers de la retraite complémentaire :**

**La fonction gestion des entreprises**

- La gestion des contrats d'adhésion
- Assiettes et taux de cotisations
- La DSN et le recouvrement
- Les phases amiables et contentieuses

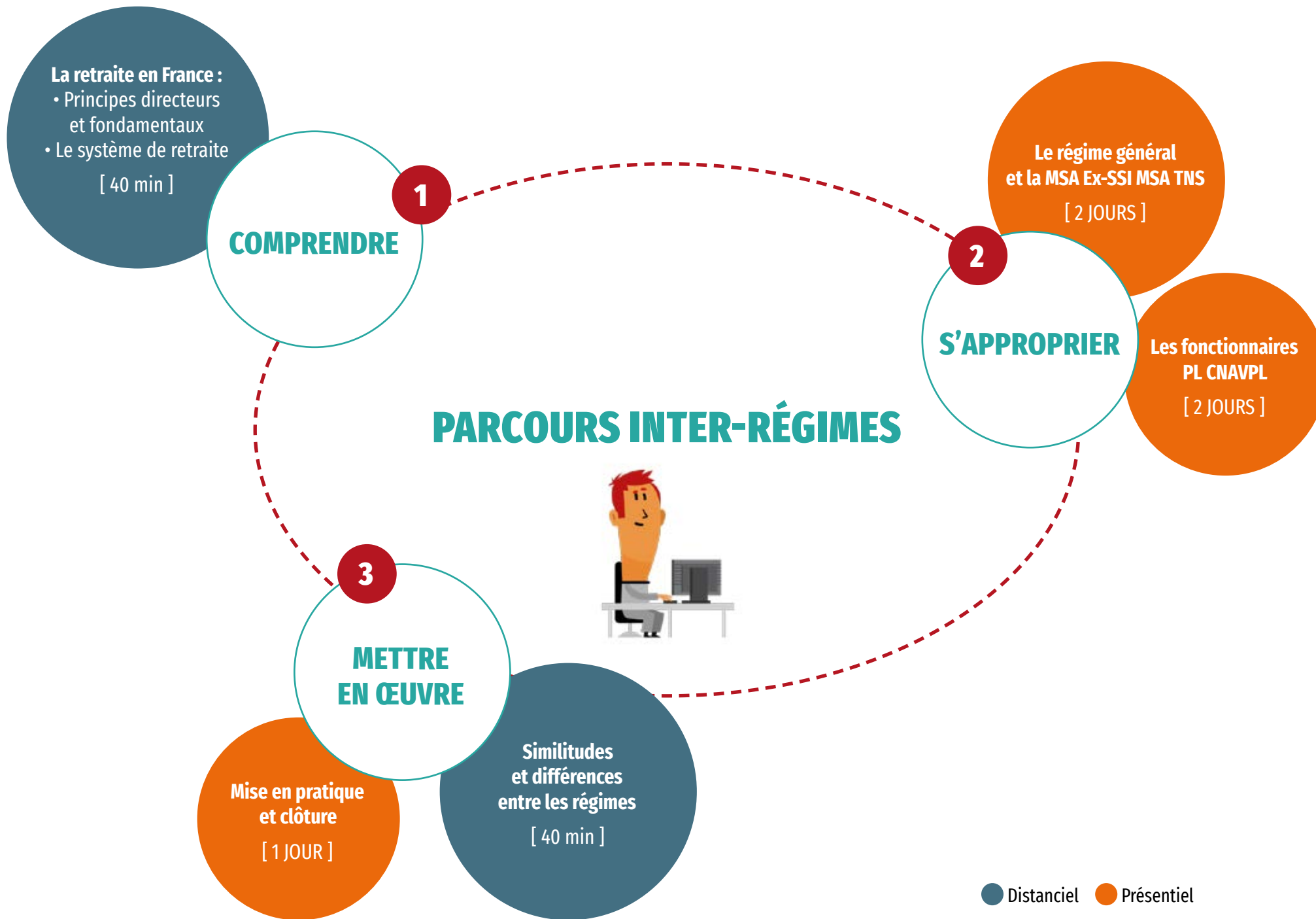
**La fonction gestion des participants**

- Les affiliations
- Les calculs de points
- Corrections de carrières et informations des participants

**Gestion des participants à la liquidation de leur retraite**

- Les conditions d'ouverture de droits
- Calculs des pensions, majorations
- Rôle des Agences conseil retraite





## La communication efficace en face à face



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Conseillers Agence Conseil Retraite en face à face ou en plateforme. Selon les inscriptions, sessions mixtes ou différenciées. Les exercices de mises en pratiques seront adaptés.

### PRÉ-REQUIS

Toute personne en lien avec la Relation Client.

### POINTS FORTS

Mises en situation  
Apports méthodologiques participatifs et réflexions collectives  
Analyse de scénettes pédagogiques filmées

### OBJECTIFS

- Savoir diriger son entretien en face à face avec son client
- Acquérir les techniques pour communiquer efficacement
- Savoir adapter sa communication selon le profil de son interlocuteur

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et mises en situation réalisées par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation avec débriefing par le formateur et les pairs.

### PROGRAMME

#### L'expérience client

- L'évolution des attentes relationnelles et des besoins professionnels
- La culture client est au service de l'expérience client
- Les verbatims des clients

#### La structure de l'entretien

- Les étapes clés de l'entretien client
- L'intérêt de chaque étape

#### Les composantes d'un message (vocal, verbal, non verbal)

Comment rendre son message simple et compréhensible par tous

La reformulation et la conclusion de l'appel

#### Les situations difficiles

- Les interlocuteurs difficiles
- Les étapes pour faire face à l'agressivité
- Manifester son empathie-client

#### La relation client en couleurs

- Comment découvrir ses «couleurs» dominantes et le profil «couleur» de son client pour mieux s'adapter et le conseiller

#### Les engagements et leurs impacts sur les clients

#### Pour aller plus loin

AB0123 "L'écoute et le conseil client en face à face"  
AB0125 "La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités"

## L'écoute et le conseil client en face à face



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Conseillers Agence Conseil Retraite en face à face ou en plateforme. Selon les inscriptions, sessions mixtes ou différenciées. Les exercices de mises en pratiques seront adaptés.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Mises en situation  
Apports méthodologiques participatifs et réflexions collectives  
Analyse de scénettes pédagogiques filmées

### OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques de questionnement pour découvrir les besoins du client de façon exhaustive
- Être capable d'identifier les attitudes relationnelles gagnantes pour se positionner dans une relation de partenariat et savoir conseiller avec assertivité
- Acquérir les techniques pour apporter un conseil personnalisé (Action sociale et e-services de l'Agirc-Arrco) à son client

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et mises en situation réalisées par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation avec débriefing par le formateur et les pairs.

### PROGRAMME

#### L'écoute active du client

#### L'art de poser des questions afin de découvrir les besoins du client

#### L'argumentation orientée conseil

- L'argumentation efficace
- La méthode CAB
- Les clés pour sensibiliser son client à nos conseils

#### Savoir traiter les objections

#### Conseiller avec assertivité

- Qu'est-ce que l'assertivité ?
- Les 4 attitudes relationnelles

- Comment établir avec son client des rapports basés sur la confiance et le conseil ?
- Comment se positionner en partenaire de son client ?

#### Les engagements

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

#### Pour aller plus loin

AB0122 "La communication efficace en face à face"

RÉF. STAGE / **AB0124**

ADAPTABLE EN INTRA

## Optimiser ses écrits professionnels par mail et chat

Contact : **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Tout collaborateur ayant à rédiger des emails.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Mise en pratique. Retour d'Expérience sur la base des productions réelles des participants.

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et mises en situation réalisées par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation avec débriefing par le formateur et les pairs

### PROGRAMME

#### Spécificités d'un email et d'un Chat

**Avoir une lecture et une analyse du message entrant efficace**

#### Elaborer une réponse client

- Savoir renseigner les champs hors texte
- Le plan d'un email libre de réponse
- Les différents types de réponses
- Conventions spécifiques de traitement
- Les règles de reformulation et la construction des phrases
- L'enchaînement des idées
- Faciliter la compréhension du lecteur, éviter les répétitions

#### Les dernières étapes :

- Vérifier l'orthographe utilisée et l'écriture des nombres et des dates
- Employer les mots adaptés, respecter les règles de ponctuation
- Les clefs de l'harmonie et de l'esthétique
- La relecture

RÉF. STAGE / **AB0125**

ADAPTABLE EN INTRA

## La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités

Contact : **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **265,00 €**Durée **0.5 jour**

### PUBLIC

Tout collaborateur étant confronté à des interlocuteurs difficiles.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Mises en situation. Apports méthodologiques participatifs et réflexions collectives.

### OBJECTIFS

- S'approprier des méthodes pratiques pour désamorcer les conflits
- Apprendre à prévenir et se prémunir face aux incivilités
- Acquérir une boîte à outils pour se ressourcer après une agression verbale ou une incivilité

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et mises en situation réalisées par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation avec débriefing par le formateur et les pairs.

### PROGRAMME

#### Les situations difficiles

#### Les interlocuteurs difficiles

#### Les 4 niveaux d'agressivité et les comportements aggravants

#### La gestion des incivilités

#### Comment se ressourcer après une agression verbale ou une incivilité



## Aider la montée en compétences d'une équipe de Conseillers client

Contact : **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Superviseur, responsables d'équipe ou manager de conseillers clients.

### PRÉ-REQUIS

Gérer des activités en contact avec le client.

### POINTS FORTS

Entraînement en situation, mise en oeuvre des techniques et méthodes proposées. Animation effectuée par un organisme spécialiste de la relation client à distance.

### OBJECTIFS

- Identifier les critères d'évaluation des compétences des collaborateurs en terme de Relation Client
- Choisir les techniques adéquates pour optimiser ses accompagnements
- Mettre en pratique les méthodes de coaching

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Apprécier le niveau de compétences

- Identifier tous les items d'évaluation du métier de conseiller à distance : attitudes, discours, communication à distance
- Connaître les arguments qui définissent ces items pour renforcer les feedbacks

#### Accompagner les compétences : le coaching

- Qu'est-ce que le coaching ?
- Être manager ET coach
- Les techniques de coaching et leur mise en oeuvre (méthode GROW)

#### Les outils du manager

- Mener efficacement un entretien de découverte
- Monter le collaborateur en compétences via l'entretien de pilotage (débriefing)
- Recadrer avec succès un collaborateur «hors-jeu»

#### Animer l'équipe, le collectif

- Animer quoi ?
- Obtenir la cohésion de l'équipe

#### Mises en situation

- Ecouter des appels enregistrés et faire un feedback collectif
- Formaliser des grilles d'évaluation avec des éléments concrets
- Mettre en application l'accompagnement sous forme de jeux de rôles et analyser les retours de chacun
- Identifier les axes de progrès individuels

#### POUR ALLER PLUS LOIN

**AB0127** - Manager son équipe de conseillers client à distance.

## Manager son équipe de conseillers client à distance

Contact : **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Superviseur, responsables d'équipe ou manager de conseillers clients.

### PRÉ-REQUIS

Gérer des activités en contact avec le client.

### POINTS FORTS

Entraînements en situation, mise en oeuvre des techniques et méthodes proposées. Animation effectuée par un organisme spécialiste de la relation client à distance.

### OBJECTIFS

- Identifier les conditions d'efficacité du management d'équipe
- Mettre en oeuvre les outils et méthodes pour animer une équipe au quotidien
- Se positionner en tant que responsable d'équipe et actionner les leviers de la réussite

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Se positionner comme manager

- Définir le champs d'action du manager
- Identifier précisément son rôle

#### Identifier son style de management

- Connaître son style de management
- Réaliser son autodiagnostic
- Exploiter ses résultats
- Adapter son style de management efficace

#### Motiver ses collaborateurs

- Clarifier ses propres ressorts de motivation
- Soutenir l'auto-motivation
- Motiver ses collaborateurs
- Donner des signes de reconnaissance

#### Renforcer la cohésion de l'équipe

- Poser le cadre et fixer les règles
- Convaincre et faire adhérer

#### Communiquer efficacement

- Adopter les attitudes adéquates dans la relation face à face
- Savoir formuler et recevoir une critique
- Réagir de manière assertive dans différentes situations relationnelles

#### Manager les nouvelles générations

- Identifier les enjeux des différences intergénérationnelles
- Comprendre les leviers des nouvelles générations au travail
- Adapter sa posture de manager

#### Savoir déléguer efficacement

- Identifier les clés d'une délégation efficace
- Organiser une délégation
- Expliquer les attentes basiques pour déléguer ou responsabiliser

## Traiter les réclamations téléphoniques



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **900,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Commerciaux, assistantes commerciales, conseillers prévoyance et épargne, gestionnaires entreprises et gestionnaires de contrats collectifs et individuels prévoyance, conseillers relation client, conseillers entreprise, téléconseillers.

### PRÉ-REQUIS

Gérer des activités téléphoniques.

### POINTS FORTS

Entraînements en situation, analyse et diagnostic de l'entretien, mise en oeuvre des techniques et méthodes proposées. Animation effectuée par un organisme spécialiste de la relation client à distance.

### OBJECTIFS

- Repérer les pièges de la communication pour rentrer dans un échange serein
- Utiliser les outils de communication à distance pour adopter les attitudes gagnantes
- Gérer les oppositions en cours d'entretien

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Votre mission aujourd'hui

- Les nouveaux comportements client
- Votre mission aujourd'hui
- La qualité de service premium

#### Les positionnements en relation client

- L'impact de la communication au téléphone :
  - Les mécanismes/les pièges
  - Les interprétations
- L'analyse transactionnelle

#### Renforcer ses aptitudes relationnelles

- Des attitudes de proximité en action
- Les outils de communication à distance :
  - La voix,
  - La structure d'un appel entrant d'un appel sortant,

- Les techniques de communication à distance (le questionnement diagnostic, la reformulation, l'écoute en trois dimensions)
- Un discours modifiable

#### Réagir face aux oppositions

- Les émotions authentiques et infructueuses qui se mettent en place
- Les comportements qui en découlent
- Les réponses en poche
  - Structurer ses arguments
  - Construire ses arguments sous forme de judo-verbal

## Préparer efficacement un entretien

Contact **Philippe DAMASO**

Dates **17-18/11/2022**

Tarif **780,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraite actifs ou liquidation.

### PRÉ-REQUIS

Pour aller plus loin.

### POINTS FORTS

Ce stage s'appuie essentiellement sur des mises en situation.

### OBJECTIFS

- Repérer et anticiper les questions des salariés
- Maîtriser l'utilisation de GESICA
- Maîtriser l'utilisation de M@rel

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, mise en situation sur la base école, étude de cas

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école, étude de cas

### PROGRAMME

#### Rappel du 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

#### Lecture des documents

- Repérer les situations particulières

#### Les points d'attention

#### La présentation

#### Le CRM Carrière

- La demande d'entretien
- Le suivi

#### La consultation des données carrière

- Le RNGD
- Le RGCU

#### Le simulateur M@rel



## Les différents dispositifs de départ à la retraite

Contact **Philippe DAMASO**Dates **27-28/06/2022**Tarif **780,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Collaborateurs en charge de l'accueil (plateforme téléphonique, conseillers retraite...), gestionnaires en charge de la liquidation des dossiers retraite et conseillers en charge de mener des entretiens retraite.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Repérer les règles d'ouverture des droits
- Renforcer sa capacité à informer sur toutes les possibilités de départ à la retraite
- Identifier les impacts de l'ANI du 17/11/2017

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, études de cas pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

#### La retraite progressive

#### 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

#### Calcul de la date d'effet retraite en droits directs

#### La retraite progressive

#### Le cumul emploi retraite

#### Les coefficients de minoration et de majoration

## La consultation des référentiels

Contact **Philippe DAMASO**Dates **07-08/02/2022**Tarif **780,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Collaborateurs qui dans leur activité doivent consulter les bases de données (Gestionnaire entreprise, gestionnaire Information aux actifs, Gestionnaires liquidateur, allocataire).

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Maîtriser la consultation des données clients, RNE, RNA, RNI, RNG

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques, mise en situation sur la base école

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

### PROGRAMME

#### Présentation du Référentiel National Entreprise

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

#### Présentation du Référentiel National Adhésion

- 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 Individus

- Consulter les données individus

#### Navigation dans les écrans de l'outil du gestionnaire RNGD

- Recherche d'un individu
- Navigation dans les différents niveaux
- Les données complémentaires
- Le diagnostic
- Utilisation des filtres

## Les majorations familiales Agirc- Arrco

Contact **Philippe DAMASO**

Dates **Nous consulter**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Conseillers retraite, conseillers retraite actifs ou liquidation.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- S'approprier l'attribution des majorations familiales

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, exercices pratiques, échanges avec le formateur.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### 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 Agirc
- Les majorations Agirc et Arrco

#### Les dispositions d'attribution des majorations familiales Agirc-Arrco

- Droits familiaux

#### Enfants pris en compte pour l'attribution des droits familiaux

#### Les preuves

#### Les majorations familiales

#### Le plafonnement

#### Réversion

## Entretien retraite : les questions récurrentes autour du régime général

Contact **Philippe DAMASO**

Dates **08-09/06/2022**

Tarif **900,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraites en charge de l'EIR ou de l'information aux actifs.

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser la réglementation Agirc et Arrco et Agirc-Arrco

### OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances indispensables sur le régime de base pour mener un entretien de qualité

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux, cas pratiques exercices pratiques collectifs et individuels

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, questions/réponses

### 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

#### Le minimum contributif (MICO)





## L'information des actifs

Contact **Philippe DAMASO**

Dates **29-30/09/2022**

Tarif **780,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Collaborateurs des services en contact avec les actifs (Plateformes téléphoniques, Agences conseil retraite, services accueil).

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Exposés, mise en situation sur la base école, travaux de groupes, échanges, quiz.

### OBJECTIFS

- Comprendre l'information des actifs
- Savoir analyser les documents du droit à l'information

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, mise en situation sur la base école, travaux de groupes, échanges, quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

### PROGRAMME

#### Présentation générale

- Création du GIP Union Retraite
  - Structures, missions, partenaires
- Mise en place de l'information des actifs : systématisation des contacts (RIS, EIG)
  - Outils communs à tous les régimes
  - Annuaire, collecteur, fiche contact

#### Le RIS et l'EIG pour qui pour quoi ?

- Le régime expéditeur
- 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

- Les interactions
- La prise en compte de la demande client
- Le transfert vers le Niveau 2

#### Les outils associés

- BRC
- Le RNI
- Le RNGD
- Le RGCU

#### La gestion des retours

- Les rôles de chacun
- L'orientation des assurés

## Information aux actifs, actualités : pour la relation client



Contact **Philippe DAMASO**

Dates **Nous consulter**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Managers, conseillers retraite, conseillers relation client ayant déjà une bonne pratique.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

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

**LES DATES DES SESSIONS SONT FIXÉES PAR LETTRE FORMATION**

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de débats, questions réponses

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### 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 sessions d'actualités sont ouvertes aux conseillers retraite ou aux conseillers des groupes en charge de la relation client.

## Informer l'entreprise sur ses obligations sociales et fiscales

Contact **Stéphane COLIN**

Tarif **1 350,00 €**

Dates **Nous consulter**

Durée **3 jours**

### PUBLIC

Commerciaux, gestionnaires entreprises, gestionnaires de contrats collectifs prévoyance, conseillers entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Repérer les points critiques pour une information efficace de l'entreprise. Intégrer une vue d'ensemble des responsabilités du chef d'entreprise de la création à la fin de l'entreprise.

### OBJECTIFS

- Relier à chaque étape de la vie de l'entreprise les obligations juridiques et fiscales qui s'y rattachent
- Distinguer les impacts sociaux et fiscaux de la structure de l'entreprise
- Repérer les particularités sociales et fiscales des cotisations retraite et prévoyance

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz + questions/réponses

### PROGRAMME

#### Les obligations sociales et fiscales générales, de la création à la liquidation de l'entreprise

- Le CFE et les obligations du chef d'entreprise
- Les obligations sociales et fiscales de l'entreprise

#### Le créateur d'entreprise et le dirigeant

- Les différentes formes juridiques d'entreprise et le statut de leur dirigeant
- Le régime unique de la micro entreprise/auto entreprise et ses incidences
- Les conséquences sociales et fiscales du statut du dirigeant
- Les incidences de la loi Madelin pour les TNS
- La réforme des entreprises en difficulté

#### Les particularités sociales et fiscales des cotisations de retraite et de prévoyance

- Leurs assiettes de cotisations

- Leurs déductibilités sociales et fiscales
- Le calcul des charges sociales sur les compléments de salaire prévoyance (IJSS et IJ complémentaires et leur impact fiscal)
- La conséquence de la cessation d'activité pour les GPS.

#### La simplification administrative et ses impacts

- L'interlocuteur social et fiscal unique
- La DSN

#### Conséquences des dernières lois, accords et réglementations

## L'entreprise : de sa création à sa disparition

Contact **Stéphane COLIN**

Tarif **1 950,00 €**

Dates **28/02/2022 au 02/03/2022**

**et 17-18/03/2022**

**ou 12-14/09/2022 et 03-04/10/2022**

Durée **3 + 2 jours**

### PUBLIC

Collaborateurs des services adhésion des institutions. Toute autre personne travaillant en amont ou en aval de la fonction adhésion : relations extérieures, gestionnaires entreprises, gestionnaires participants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Ce stage basé sur différentes méthodes interactives (jeux, vidéos, quiz) permet d'aborder les différents points réglementaires. L'intersession favorisera la confrontation au terrain des éléments abordés et l'échange entre participants.

### OBJECTIFS

- Identifier les obligations de l'entreprise en matière d'adhésion
- Identifier les situations permettant un changement de caisse
- Identifier les différentes catégories professionnelles
- Identifier les assiettes de cotisations

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz + Exercices pratiques

### PROGRAMME

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

- Création de l'entreprise nouvelle
- Création par suite économique
- Création d'un établissement distinct
- Création d'une filiale
- Adhésion à la 1<sup>ère</sup> embauche
- Répertoire IDCC
- Liens avec l'INSEE et rôle des RNE/RNA

#### Les assiettes et taux de cotisation, les obligations et supports déclaratifs

#### Les différentes catégories de participants

- Situations d'entreprises permettant de changer de caisses ou de groupe
- Nouvelle réglementation du régime Agirc-Arrco

#### Les opérations juridiques : fusions/absorptions, location gérance, etc.



## Règlementation de l'adhésion

Contact **Stéphane COLIN**

Dates **27/06/2022**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Conseillers Entreprise, collaborateurs des services chargés du contrat d'adhésion, des opérations juridiques et plus généralement de la relation avec l'entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le stage B0301 «L'entreprise, de sa création à sa disparition» ou avoir une bonne pratique de l'adhésion Agirc-Arrco.

### POINTS FORTS

Etudes et résolutions de cas. Les stagiaires sont invités à apporter les cas qui leur ont posé problème dans leur institution. Le contenu est adapté en fonction de l'actualité réglementaire et des besoins exprimés par les institutions et les stagiaires.

### OBJECTIFS

- Intégrer les évolutions réglementaires récentes
- Résoudre les situations spécifiques ou complexes : litiges, changements de taux, fusions, suites économiques...

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Exposés + Expérimentation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques + questions/réponses

### PROGRAMME

#### Actualité de la réglementation de l'adhésion

- Adhésion nouvelle : les taux supplémentaires dans le régime Agirc-Arrco
- Conversions d'adhésion
- Règle de compétence
- Catégorie
- CCN
- Outil de simulation d'adhésion
- Changements d'institutions
- Conséquences des opérations juridiques
- Affiliation

## Fusions-absorptions

Contact **Stéphane COLIN**

Dates **Nous consulter**

Tarif **1 350,00 €**

Durée **3 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires des contrats d'adhésion retraite, délégués aux relations extérieures et assistantes commerciales.

### PRÉ-REQUIS

Bonnes connaissances des règles d'adhésion et des taux de cotisations.

### POINTS FORTS

Résolution de cas pratiques en sous-groupes. Etude de la réglementation Agirc-Arrco. Quiz d'appropriation des connaissances. Traitement simultané de l'approche administrative et de la démarche concurrentielle, travail sur la méthodologie.

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique + quiz

### PROGRAMME

#### Les différentes formes juridiques d'entreprise

- Incidence sur le statut social et fiscal du dirigeant
- Les différentes situations de reprise et de transmission d'entreprise
- Ventes de fonds, fusion, cession, location-gérance
- Transmission universelle de patrimoine, apport partiel d'actif
- Constitution de holding, groupes...
- Détection des opérations de fusions, publicité

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

#### Maintien de groupes distincts

#### Harmonisation des conditions d'adhésion

- Calcul du taux moyen pondéré, alignement des taux : les différentes possibilités
- Impact du VLU sur le choix du GPS y compris après opération juridique
- Le régime Agirc-Arrco et les adhésions

#### Cas particulier : clause de respiration

## Le bulletin de salaire

Contact **Stéphane COLIN**

Dates **07-08/11/2022**

Tarif **900,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Commerciaux, gestionnaires entreprises, gestionnaires de comptes, de carrière, de services aux entreprises et de services aux particuliers, gestionnaires épargne, conseillers entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Les stagiaires recevront en amont de la formation un questionnaire et des pistes de recherches pour rendre la formation pragmatique.

### OBJECTIFS

- Expliquer à un client sa situation en matière de protection sociale
- Comprendre, et le cas échéant, demander une rectification des bulletins de salaire transmis par l'entreprise ou le salarié
- Déterminer l'assiette sociale des organismes de protection sociale

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques + questions/réponses

### PROGRAMME

#### Le bulletin de salaire reflet de la protection sociale

- Les composantes d'un bulletin
- L'utilité de chaque ligne de cotisation

#### La simplification du bulletin de salaire

#### Comprendre l'assiette soumise à cotisations

- Salaire de base, primes, heures supplémentaires, avantages en nature, IJSS et IJC
- La proratisation du Plafond Sécurité Sociale
- Les assiettes Agirc-Arrco
- Solde de tout compte
- Le prélèvement à la source (PAS)

#### Expliquer l'impact du dialogue social sur les cotisations.

Le traitement de l'ANI du 17 Novembre 2017 en paie

#### L'allègement des charges et les exonérations :

- Réduction générale de cotisations
- Les exonérations : LODEOM, apprentis, aides à domicile

#### Déterminer l'assiette fiscale, le net à payer

#### Distinguer les salariés des non-salariés

- Critères et jurisprudences sur le salariat, la sous-traitance, d'autres formes de contrat, les honoraires

#### Renseigner sur les déclarations sociales obligatoires

Impacts de la déclaration sociale nominative (DSN)

## Du bulletin de salaire à la DSN

Contact **Stéphane COLIN**

Dates **19-21/12/2022**

Tarif **1 350,00 €**

Durée **3 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires des services entreprise, retraite, carrières, information aux actifs, conseillers retraite.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

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

### OBJECTIFS

- Repérer 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

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques + quiz

### 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



## Déclarer des Situations Particulières dans la DSN

Contact **Stéphane COLIN**

Dates **18/02/2022 ou 16/05/2022**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Gestionnaires entreprises, gestionnaire s de déclarations.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Les situations déclaratives particulières sont abordées.

Les thèmes traités portent sur des sujets tels que des assiettes spécifiques, des changements de catégorie professionnelle en cours de mois, le temps partiel avec cotisations à temps plein.

### OBJECTIFS

- Distinguer les différents cas impactant la déclaration
- Savoir analyser une déclaration en se rapportant aux principales rubriques

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques + questions/réponses

### PROGRAMME

#### Rappel rapide des modalités de la DSN

#### Structure de fichiers et notion de blocs

- Faits générateurs de blocs
- Les blocs «changement»

#### Codification des informations importantes et des cas particuliers

- Les statuts catégoriels
- Les assiettes de cotisation
- Les changements de catégorie professionnelle
- L'entrée ou la sortie d'un salarié en cours de mois
- La suspension du contrat de travail
- Le temps partiel
- Le paiement des cotisations
- Les bases exceptionnelles
- Les nouvelles exonérations : LODEOM, Aides Familiales, Apprentis...



# ANS

## FORMER POUR TRANSFORMER, UNE AVENTURE QUI DURE DEPUIS 50 ANS DÉJÀ !

RÉF. STAGE / **B0340**

ADAPTABLE EN INTRA

## Traitement et Intégration de la DSN

Contact **Stéphane COLIN**Dates **07-08/03/2022 ou 19-20/09/2022**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Conseillers entreprises, gestionnaires entreprises.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Présentation du circuit déclaratif de la DSN, stage interactif, quiz.

### OBJECTIFS

- Connaître les principes de la DSN
- Comprendre le processus de traitement
- Lire les écrans et interpréter les données

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques + mise en situation

### 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**

RÉF. STAGE / **B0308**

ADAPTABLE EN INTRA

## Calcul et recouvrement

Contact **Stéphane COLIN**Dates **14-16/03/2022 ou 08-10/06/2022**Tarif **1 170,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires entreprises, chargés du traitement des déclarations annuelles de salaire, de l'explication des comptes adhérents, du recouvrement des cotisations. Ce stage est également conseillé pour les personnes des services adhésion, précontentieux et contentieux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

A partir de quiz de repérage des connaissances, les formateurs amènent les stagiaires à s'approprier les règles de calcul et de recouvrement des cotisations. Ils font les apports nécessaires, et proposent de nombreux cas pratiques que les participants résolvent en sous-groupes.

### OBJECTIFS

- Déterminer les différentes assiettes de cotisations
- Calculer les cotisations dues par l'entreprise
- Planifier le recouvrement des cotisations de l'entreprise

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques + quiz

### 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

#### Le recouvrement des cotisations

- Calendrier du recouvrement : exigibilité, délai de paiement, etc
- Le précontentieux
- Les majorations de retard
- Bref aperçu des règles de contentieux





## Calcul et Recouvrement des Cotisations, les cas particuliers

Contact **Stéphane COLIN**

Dates **16-18/05/2022 ou 17-19/10/2022**

Tarif **1 170,00 €**

Durée **3 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires chargés des déclarations de salaire. Gestionnaires chargés de la reprise des carrières, liquidateurs de retraite.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le stage B0308 «Calcul et recouvrement» ou avoir un niveau de pratique et de connaissances équivalents.

### POINTS FORTS

Ce stage est intégralement basé sur la pratique. Les stagiaires résolvent en sous-groupes les cas pratiques proposés sur les différents thèmes, les différentes solutions sont analysées en commun, le formateur fait les apports complémentaires ou de synthèse.

### OBJECTIFS

- Diagnostiquer les situations particulières relatives aux traitements des salaires
- Appliquer les règles adaptées
- S'exercer à l'étude de cas pratiques proches de la réalité du terrain

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthode Active + méthode Expérimentale

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques + quiz

### PROGRAMME

Le régime Agirc-Arrco

Calcul d'assiettes

Régularisation progressive

Passage du statut non cadre à cadre en cours d'année

Gestion des périodes d'arrêt de travail

- Indemnités complémentaires de maintien de salaire

Rappels de salaires, jugement prud'homal et solde de tout compte

Temps partiel

Participants à employeurs multiples

Allègements généraux (Réduction générale de cotisations)

Nouvelles exonérations : Apprentis, LODEOM, Aides familiales

Chômage partiel

Rachat de points

## Le quartier DSN de Grecco

Contact **Stéphane COLIN**

Dates **07-08/04/2022 ou 13-14/10/2022**

Tarif **675,00 €**

Durée **1.5 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires entreprises, gestionnaires de déclarations.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Exercices d'engagement de cotisations.

### OBJECTIFS

- Comprendre le circuit des déclarations
- Connaître le quartier de Grecco pour la DSN
- Connaître le fonctionnement de l'alignement de l'estimé sur le paiement

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + mise en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques + quiz

### PROGRAMME

#### L'inscription des cotisations issues de la DSN

- Les cotisations par établissement transmises par la brique DSN
- Les cotisations par UEC inscrites au compte
- Les règles relatives à l'engagement des cotisations déclarées/calculées/estimées
- Rappel des principes de recouvrement

#### Le traitement des paiements présents dans la DSN

Le fonctionnement de l'alignement de l'estimé sur le paiement (AEP)

Les écrans et les tâches

L'outil d'analyse des écarts



## Recouvrement amiable : Maîtriser la relance téléphonique

Contact **Stéphane COLIN**

Dates **03-04/03/2022**

Tarif **900,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Tous collaborateurs ayant à réaliser des appels téléphoniques à destination des entreprises, dans le cadre d'actions de recouvrement amiable.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Améliorer ses techniques de présentation, d'expression et de négociation au téléphone
- Savoir réagir dans différentes situations d'appels dans le contexte du recouvrement amiable

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques + questions/réponses + mises en situation

### PROGRAMME

#### 1<sup>er</sup> jour : Maîtriser la relance téléphonique

- La force de la relance téléphonique dans le recouvrement amiable
- S'entraîner à la relance téléphonique
  - Régler sa voix : volume, débit, intonation
  - Structurer son entretien avec les 4C : contacter, comprendre, convaincre, conclure
  - Expressions positives et à éviter
  - Formules «coussin» pour amortir la nécessaire directivité
  - Les questions : ouvertes, fermées, neutres, orientées
  - La reformulation
- Bien réagir dans les cas difficiles
  - Maîtriser un client bavard, un client agressif
  - Savoir dire non et préserver la relation : le DESC

- Négocier un accord
  - Définir son objectif et ses marges de manoeuvre
  - Contrepartie à une concession ?
  - Indiquer les conséquences en cas de désaccord

#### 2<sup>ème</sup> jour : Traiter les expériences déstabilisantes

- Identification et partage des situations déstabilisantes
- Gérer le stress et les émotions
- Acquérir des stratégies supplémentaires"
- Elaborer son plan d'action

## Recouvrement et précontentieux des cotisations impayées

Contact **Stéphane COLIN**

Dates **Nous consulter**

Tarif **780,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Collaborateurs des services entreprises, cotisations, encaissements et précontentieux ou personnes désirant approfondir les connaissances du stage «Calcul et recouvrement des cotisations Agirc-Arrco».

### PRÉ-REQUIS

Niveau débutant. Bonnes connaissances de la réglementation propre à l'entreprise.

### POINTS FORTS

Cas pratiques.

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte + expérimentation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz + Exercices + 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



## Procédures individuelles

Contact **Stéphane COLIN**

Dates **Nous consulter**

Tarif **1 350,00 €**

Durée **3 jours**

### PUBLIC

Collaborateurs des services contentieux ou recouvrement amiable. Conseillers entreprises.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Débats avec des professionnels du monde judiciaire (avocat, huissier), échanges avec des praticiens des institutions, visite d'un tribunal.

- Énoncer les principales procédures civiles et pénales
- Identifier les règles de la réglementation Agirc-Arrco
- Repérer les missions des interlocuteurs des institutions (avocats, huissiers)

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire

### PROGRAMME

#### Terminologie juridique

#### L'organisation judiciaire

- Tribunaux : leur compétence, leur composition
- Les parties au procès, les auxiliaires de justice

#### Les garanties des créanciers :

- Sûreté personnelle
- Sûreté réelle

Les procédures judiciaires permettant le recouvrement des créances

Loi de programmation de la justice 2018-2022 et ses décrets d'application entrés en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2020

#### Le règlement amiable

#### Les voies d'exécution

Présentation et rôle de l'huissier

## Procédures collectives

Contact **Stéphane COLIN**

Dates **Nous consulter**

Tarif **900,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Les collaborateurs du service contentieux et du service entreprise. Conseillers entreprises.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Animé par un avocat et un praticien du contentieux.

### OBJECTIFS

- Identifier le cadre juridique des procédures collectives
- Appliquer les règles des procédures collectives

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques + Questions/réponses

### PROGRAMME

#### Les conditions d'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement et/ou de liquidation judiciaire

- Lois de 2005 et textes annoncés d'actualisation
- Types d'entreprises visées
- Réforme des procédures collectives

#### Les intervenants de la procédure collective

- Les différents intervenants et leur rôle

#### Les étapes de la procédure de la sauvegarde au redressement judiciaire

- Déroulement général de la procédure
- Les différentes étapes (déclaration de créance, contestation, relevé de forclusion, plan de cession et plan de continuation)

#### Le déroulement de la liquidation judiciaire

- Le processus de liquidation (nomination et rôle du liquidateur, vente des biens, répartition des fonds aux différents créanciers, jugement pour extinction du passif, jugement pour insuffisance ou clôture d'actifs)

#### La démarche de l'institution de retraite à chaque stade de la procédure de redressement et de liquidation judiciaire

La procédure de l'admission en non-valeur des créances et les conséquences pour l'institution

RÉF. STAGE / **B0507**

ADAPTABLE EN INTRA

## Sûretés et voies d'exécution

Contact **Stéphane COLIN**Dates **Nous consulter**Tarif **1 170,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Collaborateurs des services précontentieux, contentieux et juridiques, conseillers entreprise.

### PRÉ-REQUIS

Bonnes pratiques du contentieux.

### POINTS FORTS

Etudes de dossier, échanges avec un avocat et des praticiens de caisse de retraite, Quiz.

### OBJECTIFS

- Distinguer les différentes créances
- Repérer les principales garanties
- Repérer les actions possibles selon l'activité de l'entreprise

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques + quiz

### PROGRAMME

#### Les sûretés

- Définition et présentation de sûretés (inscription de privilèges, caution, nantissement...)

#### Les interlocuteurs et les procédures

#### Les voies d'exécution

Définition et présentation des voies d'exécution (saisie, attribution, saisie-vente...)

#### Origines et créances

- Cotisations
- Allocations indues

#### Les différentes situations de non-paiement des créances

#### Conséquences des impayés

RÉF. STAGE / **B04105**

ADAPTABLE EN INTRA

## Rapprocher le bulletin de salaire et son traitement sur le RNGD

Contact **Philippe DAMASO**Dates **18-19/10/2022**Tarif **780,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Liquidateurs ou collaborateurs en charge de la correction carrière (groupe limité à 10 personnes).

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation B0415 «Instruire le dossier et liquider la retraite 1<sup>er</sup> niveau» ou être en poste depuis quelques mois

### OBJECTIFS

- Repérer les notions essentielles d'un bulletin de salaire
- Déterminer l'assiette sociale des organismes de Sécurité sociale
- Maîtriser la mise à jour sur le RNGD

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques, mise en situation sur la base école

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

### 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 RNGD

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

#### Mise en situation

- Etude des contrats sur le RNE/RNA
- Détermination des catégories professionnelles



## La carrière des salariés avant 2019 (Ex Agirc)

Contact **Philippe DAMASO**Dates **09-10/06/2022**Tarif **780,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraite actifs ou liquidation.

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser la réglementation «individu» Arrco.

### OBJECTIFS

- Identifier les participants affiliés au régime Agirc
- Connaître la réglementation Agirc
- Repérer les impacts du nouveau régime Agirc-Arrco

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

•Exposés, quiz, jeux pédagogiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### 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 nouveau régime Agirc-Arrco

## Gestion des périodes de maladie et de chômage (1<sup>er</sup> niveau)

Contact **Philippe DAMASO**Dates **13-16/06/2022**Tarif **1 560,00 €**Durée **4 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraite actifs ou liquidation.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Études de cas pratiques.

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### 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...

### POUR ALLER PLUS LOIN

**B0408** "Gestion des périodes de maladie et de chômage (2<sup>ème</sup> niveau)"

RÉF. STAGE / **B0408**

ADAPTABLE EN INTRA

## Gestion des périodes de maladie et de chômage (2<sup>ème</sup> niveau)

Contact **Philippe DAMASO**Dates **05-07/12/2022**Tarif **1 170,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Collaborateurs confirmés dans ce domaine et issus des services participants, entreprise ou retraite.

### PRÉ-REQUIS

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

### POINTS FORTS

Définition d'une méthodologie de calcul, cas pratiques à réaliser en sous-groupes.

### 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, jeux pédagogiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### 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

RÉF. STAGE / **B0405**

ADAPTABLE EN INTRA

## Gestion des retours

Contact **Philippe DAMASO**Dates **16-18/03/2022 ou 24-26/10/2022**Tarif **1 170,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Les gestionnaires de l'information aux actifs chargés de la correction de carrières.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le e learning d'acculturation sur le CRM quelques jours avant la session de formation.

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, mise en situation sur la base école, quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

#### GESICA

Ce stage est une combinaison de séquences de formation en ligne et en présentiel. Chaque participant est invité à suivre un e-learning sur le CRM carrière en amont des journées en présentiel.

- L'écosystème
- L'accès à Gesica
- 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

#### 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 cycle de vie d'un dossier

- Les différents statuts d'une demande
- La gestion des statuts de la demande

#### Le CRM

- La tâche de niveau 2

#### POUR ALLER PLUS LOIN

**B0412** "La carrière des salariés avant 2019 (Ex Agirc)"



## Analyse carrière : La réglementation

Contact **Philippe DAMASO**Dates **24-26/10/2022**Tarif **1 170,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Les gestionnaires de l'information aux actifs chargés de la correction de carrières.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, mise en situation sur la base école, quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

Rappel sur le dispositif du droit à l'information  
Appliquer le processus de rectification de carrière

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

Clôture du processus de rectification de carrière

### POUR ALLER PLUS LOIN

**B0412** "La carrière des salariés avant 2019 (Ex Agirc)"

## Information aux actifs, actualités : pour la gestion de carrière

Contact **Philippe DAMASO**Dates **Nous consulter**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Managers, conseillers retraite actifs ayant déjà une bonne pratique.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

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

**LES DATES DES SESSIONS SONT FIXÉES PAR LETTRE FORMATION**

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de débats, questions réponses

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### 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 sessions d'actualités sont ouvertes aux gestionnaires en charge de la correction carrière.

RÉF. STAGE / **B0602**

ADAPTABLE EN INTRA

## Constituer et ouvrir un dossier Agirc-Arrco pour conseillers retraite 1<sup>er</sup> niveau

Contact **Philippe DAMASO**Dates **21-25/03/2022**Tarif **1 950,00 €**Durée **5 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraite débutants ou en cours de formation.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

L'alternance entre exposés et mises en situation sur les outils de gestion du conseiller retraite est une garantie pour l'appropriation du sujet.

### OBJECTIFS

Connaître la réglementation Agirc et Arrco applicable à la constitution et l'ouverture des dossiers de retraite  
• Analyser et traiter les demandes de retraite

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

L'organisation de la retraite en France (du régime général aux régimes complémentaires)

Les champs d'application

- Professionnel
- Territorial

Les conditions d'ouverture des droits

- Droits directs

Les dates d'effet

- Droits directs

Le circuit de la demande de retraite

La gestion du processus de liquidation sur Alice

- L'écosystème d'Alice
- Les principes de fonctionnement

La gestion de la corbeille

L'analyse de carrière

Les pièces justificatives

### POUR ALLER PLUS LOIN

**B0604** "Constituer le dossier Agirc-Arrco, 2<sup>ème</sup> niveau"

RÉF. STAGE / **B0604**

ADAPTABLE EN INTRA

## Constituer le dossier Agirc-Arrco pour conseillers retraite, 2<sup>ème</sup> niveau

Contact **Philippe DAMASO**Dates **19/10/2022**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Les conseillers retraite ayant déjà une bonne pratique.

### PRÉ-REQUIS

Connaître les outils et logiciels mis à disposition des Agences conseil retraite.

### POINTS FORTS

Alternance d'exposés et d'exercices.

### OBJECTIFS

- Actualiser et approfondir ses connaissances en réglementation Agirc-Arrco
- Maîtriser les outils mis à disposition des conseillers en charge de la constitution au regard de leurs spécificités

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques, mise en situation sur la base école

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

### PROGRAMME

Faire le point sur ses pratiques, prendre en compte les nouveautés réglementaires, outils et procédures. Ce rendez-vous traite également des évolutions en cours ou à venir





## Constituer le dossier de retraite Ircantec 1<sup>er</sup> niveau

Contact **Philippe DAMASO**Dates **Nous consulter**Tarif **780,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Nouveaux collaborateurs des Agences conseil retraite.

### PRÉ-REQUIS

Connaître le fonctionnement d'Alice.

### POINTS FORTS

L'animation est assurée par un intervenant de l'Ircantec. Exposés, études de cas.

### OBJECTIFS

- Expliquer le régime de retraite Ircantec et le mode d'acquisition des droits
- Maîtriser la constitution d'un dossier de retraite Ircantec

### PROGRAMME

#### Présentation de l'Ircantec

#### Champ d'application du régime

#### L'acquisition des droits

- Cotisations
- Validation
- Les agents titulaires sans droit à pension (TSD)

#### Les conditions d'ouverture de droits directs

#### Les droits dérivés

#### La constitution du dossier de retraite

- Consultation du fichier Ircantec
- La reconstitution de la carrière
- Les modes de preuve et les justificatifs
- La saisie des renseignements généraux
- Le transfert du dossier à l'Ircantec

### POUR ALLER PLUS LOIN

**B0605** "Constituer le dossier de retraite Ircantec, 2<sup>ème</sup> niveau"

## Constituer le dossier de retraite Ircantec, 2<sup>ème</sup> niveau

Contact **Philippe DAMASO**Dates **17/06/2022**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Conseillers retraite allocataires ou conseillers Conseillers en charge de la constitution ayant déjà suivi le stage «constituer le dossier de retraite Ircantec, 1<sup>er</sup> niveau» ou confirmés mais qui souhaitent actualiser leurs connaissances.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le stage B0603 «Constituer le dossier de retraite Ircantec 1<sup>er</sup> niveau» ou avoir une expérience suffisante dans la constitution des dossiers.

### POINTS FORTS

L'animation est assurée par des experts, exposés et dialogue avec les participants. Mise en situation sur la base école. Les participants sont invités à amener des dossiers présentant des difficultés.

### OBJECTIFS

- Actualiser ses connaissances concernant le régime Ircantec
- Résoudre des cas complexes

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques, mise en situation sur la base école

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

### PROGRAMME

#### La réglementation Ircantec : points essentiels

- Champ d'application de l'Ircantec
- Conditions d'ouverture du droit
- Etude de la carrière
- Service militaire
- Droits liés aux enfants (majorations, bonifications)

#### Le transfert du dossier : points essentiels

- Couleur du dossier
- Envoi par courrier

#### Travail sur des cas complexes

- A partir de dossiers apportés par les participants

RÉF. STAGE / **B0621**

ADAPTABLE EN INTRA

## La constitution du dossier Agirc-Arrco

Contact **Philippe DAMASO**Dates **Nous consulter**Tarif **1 950,00 €**Durée **5 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraite et gestionnaires constitution.

### PRÉ-REQUIS

Pour aller plus loin.

### POINTS FORTS

Formation «hybride» alternant distanciel et présentiel.

### OBJECTIFS

- Analyser la demande de retraite d'un futur retraité
- Identifier la réglementation AGIRC-ARRCO applicable à l'ouverture des droits et à la reconstitution carrière
- Contrôler la conformité et la cohérence des pièces fournies par le client

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques, mise en situation sur la base école

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

### PROGRAMME

Ce stage s'appuie sur la connaissance de «Fondamentaux» environnementaux et réglementaires. Pour s'assurer qu'ils sont maîtrisés, chaque participant est invité à suivre des e-learning en amont des journées en présentiel. La maîtrise de ces «Fondamentaux» sera évaluée au début de la séance présentielle pour s'assurer que chacun aborde la suite du programme avec les connaissances requises.

Thématiques abordées en présentiel :

#### ALICE

- Généralités
- Les grands principes d'Alice
- Les différents canaux de contact
- BRC

- GFE
- L'engagement du processus
- La constitution
- Les tâches de constitution
- Les preuves et pièces justificatives

#### POUR ALLER PLUS LOIN

**B0622** La constitution des dossiers IRCANTECRÉF. STAGE / **B0622**

ADAPTABLE EN INTRA

## La constitution du dossier IRCANTEC

Contact **Philippe DAMASO**Dates **Nous consulter**Tarif **1 560,00 €**Durée **4 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraite.

### PRÉ-REQUIS

Connaître la réglementation applicable à l'ouverture des droits.

### POINTS FORTS

Alternance d'exercices, de quiz et d'exposés. Mise en situation sur la base école.

### OBJECTIFS

- Expliquer le régime de retraite IRCANTEC et le mode d'acquisition des droits
- Analyser la demande de retraite d'un futur retraité
- Contrôler la conformité et la cohérence des pièces fournies par le client

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques, mise en situation sur la base école

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

### PROGRAMME

#### Présentation de l'Ircantec

#### Champ d'application du régime

#### L'acquisition des droits

- Cotisations
- Validation
- Les agents titulaires sans droit à pension (TSD)

#### Les conditions d'ouverture de droits directs

#### Les droits dérivés

#### ALICE

- Généralités
- Les grands principes d'Alice
- Les différents canaux de contact
- BRC
- SCL
- L'engagement du processus
- La constitution IRCANTEC :

- Les tâches de constitution
- La consultation du compte de droit
- Les preuves et pièces justificatives
- La reconstitution de la carrière
- La saisie des renseignements généraux
- Les annexes
- Le transfert du dossier

#### Conseillers retraite et gestionnaires constitution

#### POUR ALLER PLUS LOIN

**B0605** Constituer le dossier IRCANTEC 2<sup>ème</sup> niveau

# Instruire le dossier et liquider la retraite Agirc-Arrco, 1<sup>er</sup> niveau

Contact **Philippe DAMASO**Dates **03-07/10/2022**Tarif **1 950,00 €**Durée **5 jours**

## PUBLIC

Conseillers retraite et liquidation débutants.

## PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le stage B0426 «Les différents dispositifs de départ à la retraite» ou maîtriser les compétences associées.

Avoir suivi des e-learning d'acculturation quelques jours avant la session de formation

## POINTS FORTS

Mise en situation sur la base école.

## OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances réglementaires nécessaires à l'étude d'un dossier de retraite
- Etudier et régulariser la carrière de l'assuré
- Réaliser le premier paiement

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques, mise en situation sur la base école

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

## PROGRAMME

Ce stage s'appuie sur la connaissance de «Fondamentaux» environnementaux et réglementaires. Pour s'assurer qu'ils sont maîtrisés, chaque participant est invité à suivre des e-learning en amont des journées en présentiel.

### ALICE

- Les grands principes d'Alice
- Les différents canaux de contact
- BRC
- GFE

### S'assurer de l'exhaustivité de la carrière

- La mise à jour des périodes cotisées ou non cotisées

### Les droits non inscrits

- Les périodes de service militaire/ guerre
- Les périodes de service passés, de maladie, non validables

- Les périodes de chômage

Mise en application sur l'environnement ALICE

La colorisation et la mise en paiement

Le CRM Retraite : les tâches de niveau 2

### POUR ALLER PLUS LOIN

**B0416** "Instruire le dossier et liquider la retraite Agirc-Arrco 2<sup>ème</sup> niveau"

**B0488** "La consultation des référentiels"

# Instruire le dossier et liquider la retraite Agirc-Arrco, 2<sup>ème</sup> niveau

Contact **Philippe DAMASO**Dates **24-25/11/2022**Tarif **780,00 €**Durée **2 jours**

## PUBLIC

Liquidateurs qui veulent se perfectionner en matière de réglementation et prendre en main efficacement les outils mis à leur disposition (PRC, RNGD).

## PRÉ-REQUIS

Avoir suivi les stages B0426 « Les différents dispositifs de départ à la retraite » et B0415 « Instruire le dossier et liquider la retraite Agirc-Arrco, 1<sup>er</sup> niveau » ou avoir de l'expérience dans la liquidation.

## POINTS FORTS

L'animation est assurée par des spécialistes et experts métiers. Mise en situation sur la base école

## OBJECTIFS

- Approfondir ses connaissances réglementaires Agirc-Arrco
- Maîtriser le fonctionnement des outils du liquidateur

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques, mise en situation sur la base école

## MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

## PROGRAMME

### Point réglementaire

#### Instruction du complément de carrière

- Périodes validables
- Périodes générales
- Règles particulières
- Périodes d'inactivité
- Périodes d'incapacité de travail
- Périodes de chômage
- Les preuves

#### Recherches des taux de validation

- RNE / RNA

#### Le RNGD

- Rappel sur les différents modes de mise à jour

#### BRC

- La gestion de mon activité

### SCL

- Les tâches «Etude»

### Révision

RÉF. STAGE / **B0463**

ADAPTABLE EN INTRA

FORMAT DISTANCIEL page 134

## Liquidation : actualités

Contact **Philippe DAMASO**Dates **Nous consulter**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Managers de proximité, formateurs relais et équipes en charges de la pré-instruction, liquidation, gestion allocataires.

### PRÉ-REQUIS

Ce stage nécessite une bonne connaissance de la réglementation retraite et des applications informatiques.

### POINTS FORTS

Intervention d'experts des services de la Fédération Agirc-Arrco, alternance d'exposés et de débats, questions/réponses.

**LES DATES DES SESSIONS DE FORMATION SONT FIXÉES PAR LETTRE FORMATION**

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés et échanges avec les participants

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

**Lié à l'activité du moment avec notamment :**

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

RÉF. STAGE / **B0451**

ADAPTABLE EN INTRA

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

Contact **Philippe DAMASO**Dates **13/12/2022**Tarif **450,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Collaborateurs des services de liquidation/réversion et des services interlocution des groupes, Conseiller retraite.

### PRÉ-REQUIS

Bonnes connaissances de la réglementation retraite. Apporter des cas concrets.

### POINTS FORTS

Mêlant approche théorique et cas pratiques, ce stage est animé par les responsables du Service coordination européenne.

**CE STAGE EST EXCLUSIVEMENT RÉSERVÉ AUX PERSONNELS AGIRC-ARRCO**

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### 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 LRC et spécificités PRC

#### Instruction des dossiers «Coordination européenne»

- Obligations réglementaires
- Particularités de gestion



## Réversion d'actifs

Contact **Philippe DAMASO**

Dates **03-04/11/2022**

Tarif **780,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Collaborateurs en charge du traitement des réversions d'actifs.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Connaître les dispositifs réglementaires relatifs à la réversion

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### 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
- L'alimentation de la PRC Instruction

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

#### Ce qui change avec le régime unifié

#### Traiter les tâches BRC :

- Constitution
- Etudes
- Contrôles

#### Les preuves et pièces justificatives

#### La colorisation et la mise en paiement

#### Les contrôles sur ALLURE

## Gestion de l'allocation

Contact **Philippe DAMASO**

Dates **03-06/10/2022**

Tarif **1 560,00 €**

Durée **4 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraite allocataires ou liquidation.

### PRÉ-REQUIS

Exercer son activité dans un service allocataire ou au service retraite.

### POINTS FORTS

Quiz, études de cas pratiques, rencontre avec un juriste. Stage à la carte en fonction des organisations des groupes.

### OBJECTIFS

- Repérer les règles d'attribution de majorations, et celles relatives aux prélèvements
- Être en mesure d'accomplir les vérifications nécessaires pour éviter les indus
- Savoir appliquer les règles de saisie sur les pensions de retraite

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, études de cas pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

#### Partie réglementaire

##### Majorations des pensions

- Majorations enfants à charge
- Majoration enfants nés et/ou élevés

##### Prélèvements sociaux

- Assiette
- Montant
- Dispense de prélèvements

##### La gestion de l'allocation

- Les sources de l'indu
- Répétition d'indu
- Prescription
- Minimum légal insaisissable
- Contrôle de persistances
- Les services en ligne

#### Partie juridique

#### Les saisies sur pensions de retraite

- Pensions alimentaires
- Avis à tiers détenteur - Opposition à tiers détenteur
- La saisie arrêt des rémunérations
- La saisie attribution
- La récupération des indus

RÉF. STAGE / **B0470**

ADAPTABLE EN INTRA

## La lecture du compte Allure

Contact **Philippe DAMASO**Dates **Nous consulter**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Conseillers retraite allocataires. Conseillers retraite liquidation. Conseillers relation client. Managers de proximité.

### PRÉ-REQUIS

Expérience dans le domaine de la gestion allocataire et de la liquidation

### POINTS FORTS

Études de cas pratiques. Échanges avec une spécialiste d'Allure.

**CETTE FORMATION SE DÉROULE  
EXCLUSIVEMENT EN INSTITUTION**

### OBJECTIFS

- Traduire les écritures de gestion présentes sur le compte Allure
- Interpréter les flux financiers
- Identifier les cycles de vie des écritures comptables

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et études de cas pratique

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

**Présentation générale de la synthèse bénéficiaire**

**Le compte**

**Les opérations de gestion**

**Les Flux financiers (sorties de fonds, entrées de fonds)**

**Codification des valeurs**

**Les cycles de vie des différentes écritures comptables :**

- Statuts du Dossier Prestations Retraite
- Statuts des droits (Gel, suspension, clôture...)
- Statuts des écritures de gestion (engagement du paiement)

- Statuts de l'ordre de paiement (payé, transmis, annulé, rejeté...)
- Statuts des écritures de gestion (indu, remboursement)

### POUR ALLER PLUS LOIN

**B0423** "Gestion de l'allocation"

RÉF. STAGE / **B0518**

ADAPTABLE EN INTRA

## De la détection à la récupération de l'indu

Contact **Stéphane COLIN**Dates **Nous consulter**Tarif **1 590,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Conseillers allocataires, conseillers contentieux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Cas pratiques et quiz d'appropriation. Rencontre avec une avocate en charge pour les institutions de la récupération d'indus.

### OBJECTIFS

- Déterminer l'origine des indus
- Choisir la procédure permettant de récupérer les indus

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

**Le circuit complet de la gestion des indus :**

- Les origines
- La répétition

**Les prescriptions d'action**

- La mise en demeure

**L'admission en non-valeur**

**Les procédures juridiques à notre disposition et nos obligations à leurs égards**

**L'organisation judiciaire :**

- La compétence des tribunaux
- Assistance obligatoire ou non des avocats

**Les modes de saisines :**

- Assignation, injonction de payer, injonction de faire, déclaration au tribunal d'instance

**Le régime de la preuve**

**Les voies d'exécution :**

- Exécution des décisions

**Les mesures conservatoires :**

- Hypothèque, caution, cession de salaire

**Présentation et rôle de l'huissier**

**La gestion et le suivi des indus par le service contentieux**

**Les conséquences pour les régimes de la non récupération des indus**



## Réversion allocataire

Contact **Philippe DAMASO**

Dates **28-29/03/2022**

Tarif **780,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraite allocataires. Managers de proximité.

### PRÉ-REQUIS

Expérience dans le domaine de la gestion allocataire ou en liquidation.

### POINTS FORTS

Etude de cas pratiques, quiz.

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, études de cas pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### 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
- La mise en paiement

#### La consultation du Dossier Prestation Retraite 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

## Opérations comptables courantes de l'activité d'une IRC



Contact **Florence DELAPLACE**

Dates **06-07/10/2022**

Tarif **900,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Comptables, informaticiens, gestionnaires, contrôleurs internes, contrôleurs de gestion, juristes, auditeurs, gestionnaires, chefs de projet.

### PRÉ-REQUIS

Avoir des bases comptables.

### POINTS FORTS

Approche de la gestion des cotisations dans le contexte du transfert du recouvrement des cotisations Agirc-Arrco aux URSSAF et aux CGSS à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023. Ce stage est animé 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
- Savoir traiter les opérations courantes d'une IRC
- Présenter et commenter les états comptables

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires de connaissances en début, milieu et fin de formation

### 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 GRECCO
- Cotisations et contributions, encaissées et à recevoir, déclarées, calculées dans le quartier DSN de GRECCO
- 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 ALLURE

- Allocations payées, 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

Stages E0302 "Arrêté comptable des allocations des IRC"

E0301 "Arrêté comptable des cotisations des IRC"



## Arrêté comptable des cotisations des IRC

Contact **Florence DELAPLACE**

Dates **17-18/11/2022**

Tarif **1 060,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Comptables, gestionnaires de la comptabilité auxiliaire des cotisations, analystes comptables.

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser les opérations comptables courantes relatives aux cotisations ou avoir suivi le stage E0201 «Opérations comptables courantes de l'activité d'une IRC». Maîtriser la méthodologie d'arrêté des comptes.

### POINTS FORTS

Nombreux cas pratiques par application de schémas d'écriture. Approche de la gestion des cotisations dans le contexte du transfert du recouvrement des cotisations Agirc-Arrco aux URSSAF et aux CGSS à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022. Ce stage est animé par un expert de la Direction financière de la Fédération Agirc-Arrco.

### OBJECTIFS

- Identifier et appliquer les spécificités de la gestion comptable des cotisations de retraite
- Procéder à l'arrêté des comptes des cotisations
- Contrôler les états annuels

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires de connaissances en début, milieu et fin de formation.

### PROGRAMME

#### Rappels concernant le suivi mensuel ou trimestriel

- Retour sur l'ANI du 17/11/2017
- Contexte du transfert du recouvrement des cotisations Agirc-Arrco aux URSSAF et aux CGSS à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022
- Circuit DSN
- Comptabilité auxiliaire
- 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 GRECCO
- Risques d'erreurs, tests à effectuer
- Rapprochements entre comptabilités auxiliaire et générale

## Arrêté comptable des allocations des IRC

Contact **Florence DELAPLACE**

Dates **01-02/12/2022**

Tarif **1 060,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Comptables, gestionnaires de la comptabilité auxiliaire des allocations.

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser les opérations comptables courantes relatives aux allocations ou avoir suivi le stage E0201 «Opérations comptables courantes de l'activité d'une IRC». Maîtriser la méthodologie d'arrêté des comptes.

### POINTS FORTS

Nombreux cas pratiques par application de schémas d'écriture. Ce stage est animé 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
- Procéder à l'arrêté des comptes d'allocations
- Contrôler les états annuels

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires de connaissances en début, milieu 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 ALLURE
- Risques d'erreurs, tests à effectuer
- Rapprochements entre comptabilités auxiliaire et générale



## Comptes individuels et combinés Agirc-Arrco



Contact **Florence DELAPLACE**

Dates **Nous consulter**

Tarif **1 590,00 €**

Durée **3 jours**

### PUBLIC

Nouveaux collaborateurs en charge de la consolidation Agirc-Arrco.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Exposés théoriques et pratiques, manipulation du progiciel, cas pratiques sous forme d'ateliers animés par un expert de la Direction financière de la Fédération Agirc-Arrco. Le nombre de participants est limité à 8.

### OBJECTIFS

- Identifier et utiliser les principales fonctionnalités de Talencia CPM
- Comprendre l'articulation des liasses comptables et acquérir la méthodologie
- Repérer les règles spécifiques à la combinaison Agirc-Arrco
- Procéder à une remontée des comptes individuels et sous-consolidés sous Talencia CPM sous forme de cas pratiques

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début, milieu et fin de formation

### PROGRAMME

#### Les fonctionnalités du progiciel Talencia 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
- Récupération et saisie des données (balance, écritures...)
- Analyse des contrôles

- Règles spécifiques à la combinaison Agirc-Arrco
- Cas pratiques dans Talencia CPM



# ANS

## FORMER POUR TRANSFORMER, UNE AVENTURE QUI DURE DEPUIS 50 ANS DÉJÀ !

## NOUVEAUX STAGES

Ces stages sont identifiés dans le catalogue par ce Picto

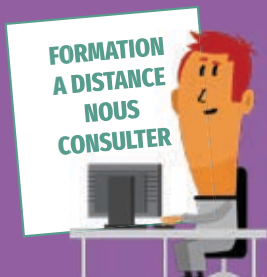


SÉRIE ACTION SOCIALE		Pages
C0228	Se présenter et présenter son rôle et ses missions	68
C0229	Le rendez-vous en entreprise : avant, pendant, après	69
C0323	Le développement de partenariats dans l'environnement de l'action sociale	69
C0321	L'analyse du modèle économique d'une association partenaire	70
C0322	La présentation écrite ou orale argumentée d'un dossier ou d'un projet	71
C0401	L'accueil des publics en difficulté	71
C0402	L'évaluation et l'ajustement de son accompagnement	72
C0103	L'avancée en âge	73
C0113	Les minima sociaux	74
C0114	Le surendettement	74
C0116	L'évaluation et la mesure d'impact social : intermédiaire	75
C0117	L'évaluation et la mesure d'impact social : avancé	75

### CONTACT PÉDAGOGIQUE DE LA SÉRIE L'ACTION SOCIALE

Fatima Zouaki – fzouaki@agirc-arrco.fr





# L'ACTION SOCIALE

En 2021, le Cfem a mené une réflexion en profondeur sur les besoins en formation des équipes Action sociale des GPS. Pour cela, nous nous sommes appuyés sur une étude de l'Observatoire des métiers et des qualifications (OMQ), Cap sur les métiers de l'action sociale et nous avons organisé des ateliers d'échanges avec les correspondants Action sociale des GPS pour identifier les besoins de formation.

Le croisement des résultats de ces travaux nous a conduit à recontextualiser les formations proposées autour de 5 grandes thématiques :

- **Se situer dans l'environnement professionnel de l'Agirc-Arrco**
- **Promouvoir des offres de services auprès des entreprises adhérentes**
- **Développer des actions et des projets partenariaux**
- **Se préparer à l'accompagnement social des publics fragilisés**
- **Evaluer ses actions et mesurer leur impact.**

De plus, pour « rendre visible l'action sociale des GPS et de l'Agirc-Arrco », vous trouverez dans les séries Filière informatique et Développement personnel les formations :

- **IB0165 - La sensibilisation aux données numériques -RGPD**
- **IB0164 - Comment gérer sa e-réputation sur les réseaux sociaux ?**
- **F0217 - Gérer ses émotions et renforcer sa confiance en soi**

Enfin, nous vous remercions de signaler à la responsable de projet les participants en situation de handicap nécessitant une adaptation spécifique de la formation souhaitée. Après étude du besoin, nous vous apporterons une réponse dédiée.



RÉF. STAGE / P0122

ADAPTABLE EN INTRA

## Passerelle de mobilité vers le métier de l'Action Sociale

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **Nous consulter**Tarif **3 900,00 €**Durée **10 Jours (5 modules de 2 jours)**

### PUBLIC

Chargé d'intervention sociale. Délégué à l'accompagnement social individuel. Gestionnaire de demandes d'aides financières ou de subventions.

### PRÉ-REQUIS

Être engagé dans un processus de mobilité vers le secteur de l'action sociale.

### POINTS FORTS

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques par des intervenants issus du terrain.

### OBJECTIFS

- Acquérir des connaissances sur les aides individuelles
- Savoir analyser le besoin et rechercher des solutions adaptées
- Assurer l'Ecoute, le Conseil et l'Orientation des clients

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices pratiques : études de cas, quiz, jeux

### PROGRAMME

**Le déroulement pédagogique intègre les thèmes suivants :**

**Les politiques publiques en matière d'action sociale**

- Les politiques sociales et leurs dispositifs

**Les différents organismes 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

**Un focus sur les personnes âgées**

- Les situations liées à l'âge (les pathologies mentales et physiques)
- Aide aux aidants (évaluer la demande, analyser le besoin, proposer une solution)
- Prise en charge à domicile ou en établissement : conseil et accompagnement

RÉF. STAGE / C0225

ADAPTABLE EN INTRA

## Mieux connaître l'action sociale Agirc-Arrco

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **16/06/2022 ou 20/10/2022**Tarif **450,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Collaborateurs activités sociales débutants ou en mobilité : Chargé d'intervention sociale. Délégué à l'accompagnement social individuel. Gestionnaire de demandes financières individuelles ou de subventions.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Vidéos

### OBJECTIFS

- Décrire les acteurs intervenant dans le champ de l'action sociale
- Présenter et comprendre l'Action Sociale de la retraite complémentaire Agirc-Arrco
- Décliner les différentes prestations et actions dans les IRC

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, 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 2019-2022

**Décliner les différentes prestations et actions dans les IRC**

- La démarche ECO
- Les interventions individuelles
- Les interventions collectives
  - Les prestations modélisées de soutien à domicile

- Les comités d'action sociale Agirc-Arrco
- Le service ORIZEA
- Les établissements de retraite
- Les Centres de prévention Agirc-Arrco
- La santé en mouvement
- Le soutien aux aidants
- Les Espaces Emploi Agirc-Arrco
- Le dispositif Equation Emploi

**Être acteur dans l'évolution de l'action sociale**



## Le panorama de la protection sociale : risques sociaux, organismes et prestations

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **26-27/09/2022**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Collaborateurs des services sociaux.  
Chargé d'intervention sociale. Délégué à l'accompagnement social individuel.  
Gestionnaire de demandes financières individuelles ou de subventions.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Cas pratiques. Des dossiers synthétiques sont remis aux participants. Des quiz et des jeux pour alléger le sujet et renforcer l'apprentissage.

### OBJECTIFS

- Présenter la structure générale du système de protection sociale
- Repérer les organismes intervenants
- Connaître les différentes prestations proposées pour chaque type de risque
- Identifier le public concerné

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

Comprendre le système de la protection sociale en étudiant toutes les différentes prestations et leur articulation en fonction des publics concernés

- Présentation des organismes de sécurité sociale
- Pour chaque risque, présentation de la prestation, des bénéficiaires, des conditions à remplir pour en bénéficier, de l'organisme intervenant
- La maladie
- L'invalidité
- L'assurance vieillesse
- Le chômage
- Les prestations familiales
- Le veuvage

## Les établissements pour personnes âgées

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **02-03/11/2021**Tarif **1 590,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Chargé d'intervention sociale. Délégué à l'accompagnement social individuel.  
Gestionnaire de demandes financières individuelles ou de subventions.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Animation par des praticiens. Illustrations via le parc Agirc-Arrco

### OBJECTIFS

- Connaître les différentes structures d'habitat pour personnes âgées d'établissements et les accompagnements sociaux et médico sociaux
- Comprendre le fonctionnement général des établissements et approfondir celui de l'EHPAD
- Savoir lire les documents comptables d'un dossier établissement à partir de l'exemple d'un EHPAD

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

Connaître le besoin gériatrique (personnes âgées en perte d'autonomie)

Connaître et comprendre les obligations réglementaires des établissements en général et d'EHPAD en particulier

Comprendre la tarification des établissements en général et d'un EHPAD en particulier (savoir lire les éléments comptables)

Connaître et comprendre les enjeux des projets territoriaux



RÉF. STAGE / C0228

ADAPTABLE EN INTRA

## Se présenter et présenter son rôle et ses missions

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **11/10/2022**Tarif **530,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Chargé d'intervention sociale. Chargé de développement social. Délégué à l'accompagnement social individuel. Gestionnaire de demandes financières individuelles ou de subventions. Conseiller promotion des offres de service. Conseiller développement et innovation sociale.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Faire le point sur soi et son métier. Identifier ma posture. Savoir se présenter au travers de ses compétences.

### OBJECTIFS

- Définir sa mission et son rôle et clarifier son intervention pour l'autre
- Identifier mon registre de compétences, mes atouts, mes valeurs
- Savoir me présenter, dans mon rôle et ma posture

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de théorie, de partage d'expériences et d'exercices

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mises en situation évaluées par le formateur.

### PROGRAMME

Faire la distinction entre fonction, métier et mission

Contextualiser sa mission et son métier

Définir ses compétences, ses atouts, ses valeurs, sa valeur ajoutée

Définir le sens de sa mission et ses limites

Travailler sa cohérence

Faire le distinguo entre le Moi professionnel et le Moi personnel

Savoir se présenter en valorisant ses apports et en prenant sa juste place

RÉF. STAGE / C0224

ADAPTABLE EN INTRA

## L'accompagnement des proches aidants

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **07-08/03/2022 ou 17-18/10/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Collaborateurs des groupes de protection sociale. Chargé d'intervention sociale. Délégué à l'accompagnement social individuel. Conseiller promotion des offres de service.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Visualisation du e-learning «la sensibilisation au rôle des aidants». Illustration par le film «paroles d'aidants» réalisé en collaboration avec la direction de l'action sociale de la fédération Agirc-Arrco. Des études de cas, des exercices d'écoute et des jeux de rôles. Auto-évaluation en fin de formation.

### OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances nécessaires à l'analyse de la demande
- Analyser les besoins d'un aidant
- Connaître les dispositifs Agirc-Arrco
- Savoir orienter un aidant vers des solutions adaptées

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, vidéo

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, exercices d'écoute, jeux de rôle. Auto-évaluation.

### PROGRAMME

Quelques jours avant la formation présentielle, les participants sont invités à suivre le e-learning «Sensibilisation au rôle des aidants».

Cette étape leur permet de repérer les enjeux de la relation aide/aidant, les dispositifs légaux et les dispositifs spéciaux de l'Agirc-Arrco.

Repères généraux sur la thématique des aidants

- Eléments de définition, données statistiques
- Les représentations sur les situations d'aidant
- La prise en compte et l'accompagnement des aidants : un enjeu de société

La posture de l'accompagnement des aidants

- Rappels sur la notion d'accompagnement
- Les différentes typologies de réponse dans l'accompagnement des aidants
- Les dispositifs Agirc-Arrco

La conduite d'entretien dans l'accompagnement

- Les spécificités en termes de posture professionnelle et de communication
- Ecoute active, reformulation, jeu de rôle
- Rappels sur le cadre, les étapes et les techniques d'entretien
- La prise en compte de la notion de parcours dans l'orientation de l'aidant

Focus sur la conciliation vie d'aidant - vie professionnelle

- Un enjeu pour les proches aidants comme pour les entreprises
- La prise en compte de l'accompagnement des proches aidants en entreprise
- Favoriser le dialogue au sein de l'entreprise





## Le rendez-vous en entreprise : avant, pendant, après



Contact **Fatima ZOUAKI**

Tarif **780,00 €**  
(Uniquement le matin)

Dates **02/06 et 16/06 et 30/06/2022**  
ou 17/11 et 01/12 et 15/12/2022

Durée **2 jours (0.5 j à distance, 1 jour en présentiel, 0.5 j à distance)**

### PUBLIC

Chargé de développement social en contact avec les entreprises, conseiller promotion des offres de service, conseiller développement et innovation sociale.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Méthodologie interactive et participative.  
Des exercices pratiques, simulations d'entretien.

- Quantifier et planifier vos prises de rendez-vous
- Préparer ses prises de rendez-vous téléphonique
- Prendre ses rendez-vous
- Réussir son entretien avec l'interlocuteur entreprise

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, simulations d'entretien

### PROGRAMME

Ce stage se décompose en 3 séances : Séance 1 : un webinaire (0.5 jour), Séance 2 : Présentiel (1 jour), Séance 3 : Webinaire (0.5 jour).

#### Quantifier et planifier vos prises de rendez-vous :

- Se fixer des objectifs... et les tenir !
- Transformer les objectifs en source de motivation
- Organiser son environnement comme une clé de réussite

#### Préparer vos prises de rendez-vous téléphonique

- Optimiser la prise de rendez-vous téléphonique
- Personnaliser son appel pour instaurer un climat de confiance
- Connaître son sujet pour asseoir sa légitimité
- S'exprimer efficacement

#### Prendre vos rendez-vous

- Privilégier quand c'est possible le travail en équipe
- Obtenir un rendez-vous : seul objectif de votre 1<sup>er</sup> appel

#### Réussir son entretien avec l'interlocuteur entreprise

- Se préparer en amont !
- Construire une relation de confiance avec votre interlocuteur
- Proposer un accompagnement, c'est dans un premier temps écouter
- Echanger avec son interlocuteur avec empathie
- Approfondir sur les solutions d'accompagnement
- Savoir conclure et planifier les prochaines étapes

## Le développement de partenariats dans l'environnement de l'action sociale



Contact **Fatima ZOUAKI**

Tarif **900,00 €**

Dates **08/03 (Webinaire d'1h30)**  
et 05/04 et 10/05/2022

Durée **2,25 jours (0.25 webinaire + 1 jour présentiel + 1 jour présentiel)**

### PUBLIC

Chargés d'intervention sociale, conseiller développement et innovation sociale.

### PRÉ-REQUIS

Être en situation d'accompagner des projets de partenariats dans le cadre de l'action sociale des IRC.

### POINTS FORTS

Travaux sur vos propres projets de partenariat.  
Echanges d'expériences et ouverture sur des pratiques partenariales hors de la protection sociale.

### OBJECTIFS

- Connaître les différents types de partenariats possibles et savoir se repérer dans un contexte évolutif
- Comprendre les attentes et les motivations des différentes parties prenantes du partenariat
- Maîtriser les étapes clefs de construction et de mise en œuvre d'un partenariat réussi

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, vidéos et e-learning, étude de cas, simulations, co-développement à partir des situations réelles des participants.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz de démarrage et de fin de formation et auto-évaluation des acquis par les participants.

### PROGRAMME

**Webinaire : 1,30 h pour découvrir-redécouvrir les objectifs, recueillir les attentes de chacun, préciser les règles du jeu, présenter les étapes et les travaux préparatoires à conduire la première journée en présentiel.**

**Travaux personnels x 1 : visionnage de vidéos pour répondre à 6 questions de fonds.**

#### JOUR 1 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 personnels X 2 : visionnage de vidéos pour répondre à 5 questions sur le développement des partenariats.**

#### JOUR 2 PRÉSENTIEL :

- Les étapes et postures pour réussir un partenariat
- Le sourcing de projet
- Le cadrage et l'exploration des possibles
- La contractualisation
- Les engagements réciproques, les contreparties
- Le pilotage et l'évaluation

RÉF. STAGE / C0321

ADAPTABLE EN INTRA

## L'analyse du modèle économique d'une association partenaire

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **14-15/03/2022**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Chargés d'intervention sociale. Conseiller en développement et innovation sociale.

### PRÉ-REQUIS

Être en situation de construire ou de piloter des partenariats avec des organisations partenaires de l'action sociale.

### POINTS FORTS

Travaux sur les projets de partenariat des participants. Formateur expert des modèles économiques d'intérêt général.

### OBJECTIFS

- Comprendre ce qu'est un modèle économique associatif et ses spécificités
- Pouvoir intégrer la question du modèle économique et de sa robustesse dans la conception et la mise en œuvre d'un partenariat en action sociale
- Pouvoir détecter les signes de fragilité d'une association et/ou de son modèle

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Cette formation, interactive et très opérationnelle, en petits groupes, est basée sur les retours d'expériences et pratiques des participants et animée par un consultant spécialiste des modèles économiques d'intérêt général et de l'analyse financière. Les participants travailleront sur leur propre portefeuille d'associations partenaires et sur des cas préparés par le formateur.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Jeux et quiz

### PROGRAMME

Première demi-journée : analyse financière et modèle économique, points communs et différences

Deuxième demi-journée : méthode de travail pour conduire une analyse financière adaptée à mes besoins et aux particularités de mes partenariats

Troisième demi-journée : fondamentaux d'un modèle économique et compréhension des principaux modèles économiques existants dans le champ associatif

Quatrième demi-journée : risques et leviers d'évolution d'un modèle économique

RÉF. STAGE / C0312

ADAPTABLE EN INTRA

## L'ingénierie sociale au service du développement social local

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **16-18/02/2022**Tarif **1 350,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Chargés d'intervention sociale, chargés de développement social, gestionnaire de demandes financières individuelles ou de subventions.

### POINTS FORTS

Ce programme est illustré par différents exemples de projets afin de mettre en perspectives les notions théoriques, mise en situation et analyse des expériences des stagiaires.

### OBJECTIFS

- Identifier et comprendre les différentes étapes du développement social
- Utiliser des outils d'animation participative dans des contextes culturels distincts
- Favoriser le développement social local sur son territoire

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthode interactive basée sur l'analyse des pratiques en action sociale, la résolution de problèmes et la dynamique de groupe.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Auto-évaluation et rétroaction, restitution collective des impressions.

### PROGRAMME

#### Le développement social local

- Les politiques sociales en France, la loi du 2 janvier 2002
- La philosophie du développement social local

#### La mise en place d'une expertise sociale

- Observer, analyser, exploiter les éléments à travers le recueil de données
- Concertation avec les acteurs et décideurs du territoire
- Les freins, les ressources et les objectifs
- Animer un diagnostic partagé

#### Les phases de l'ingénierie sociale

- Les différentes étapes et le plan d'action
- Le rétroplanning et la communication

#### L'animateur d'un projet participatif

- Les caractéristiques de la dynamique de groupe
- Les instances (comité de pilotage, ressources...)
- Boîte à outils pour faire vivre la démocratie participative, la co-animation d'un projet

#### L'implication des partenaires

- L'intérêt et les enjeux du partenariat
- Définition d'une carte partenariale
- La législation sociale sur le travail ensemble

#### La pratique de l'évaluation

- Conception des indicateurs d'évaluation quantitative et qualitative
- Mesure de l'impact social du projet

#### Les concepts clés de la prospective



## La présentation écrite ou orale argumentée d'un dossier ou d'un projet

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **16-17/05/2022**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, chargé de développement social, délégué à l'accompagnement social individuel, gestionnaire de demandes financières individuelles ou de subventions, conseiller promotion des offres de service, conseiller développement et innovation sociale.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Lors du rendez-vous individuel précédant la formation, les stagiaires sélectionnent les dossiers professionnels qui seront analysés et argumentés en formation.

### OBJECTIFS

- Connaître les différentes méthodes argumentaires et les mobiliser pour convaincre ses interlocuteurs
- Formaliser et structurer ses arguments pour obtenir une décision favorable
- Défendre son analyse et son projet à l'oral de façon claire et percutante

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Les stagiaires apportent leurs documents de travail à présenter, rendus totalement anonymes  
Travaux en sous-groupe et individuel.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz et présentation orale évaluée par le formateur.

### PROGRAMME

La formation en présentiel est précédée d'un entretien individuel avec l'intervenante permettant de sélectionner les expériences et les dossiers professionnels sur lesquels s'appuieront les exercices pratiques.

Les thèmes traités seront :

Typologie des arguments : la persuasion, le raisonnement, l'explication

La méthodologie de la construction d'une argumentation : tenir compte du destinataire et des contraintes de la situation, sélectionner ses arguments à l'aide d'une matrice, choisir le bon plan pour argumenter

Manier tous les paramètres de l'argumentation orale : voix, proxémie, regard, gestuel

Mener des négociations gagnantes : adapter sa posture et ses arguments, comprendre les états émotionnels, savoir faire évoluer ses objectifs

## L'accueil des publics en difficulté

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **Nous consulter**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social individuel, gestionnaire de demandes financières individuelles ou de subventions.

### PRÉ-REQUIS

Pratique de l'intervention sociale au niveau individuel.

### POINTS FORTS

L'accueil dans toutes ses dimensions : l'un des fondements de l'action sociale.  
Travail sur les émotions.

### OBJECTIFS

- Pratiquer un accueil efficient et de qualité
- Mettre en œuvre son empathie professionnelle
- Identifier le dispositif, la structure ou l'interlocuteur adaptés

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et pratiques. Approche interactive questions/réponses.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Évaluation sommative en début et fin de formation. Auto-évaluation formative.

### PROGRAMME

Diversité des publics concernés

La difficulté sociale : complexité des situations impliquées

Les outils disponibles pour accueillir, instaurer une relation d'écoute, de confiance et de respect mutuel et favoriser l'expression de la demande

L'évaluation du niveau d'urgence de la demande  
L'élaboration d'un premier diagnostic de la situation

La reformulation des difficultés de la personne

La présentation des solutions envisagées à court, moyen et long terme

La dynamique de la co-construction : l'effort pour rendre la personne accueillie

RÉF. STAGE / C0402

ADAPTABLE EN INTRA

## L'évaluation et l'ajustement de son accompagnement

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **Nous consulter**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social individuel, gestionnaire de demandes financières individuelles ou de subventions.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Un espace/temps permettant de revisiter sa pratique. Des retours sur expériences, partagés dans un contexte bienveillant et encourageant.

### OBJECTIFS

- Être en mesure d'évaluer sa pratique et de redéfinir son accompagnement
- Acquérir les outils d'évaluation et d'auto-évaluation
- Développer son aptitude au changement de pratique

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exercices et jeux de rôle autour de l'évaluation pour soi et pour autrui. Apports théoriques et pratiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Évaluation sommative en début et fin de formation. Auto-évaluation formative.

### PROGRAMME

Elaboration d'un projet d'accompagnement personnalisé et partagé : aspects factuels, méthodes endogène et exogène

Recueil, traitement et organisations des informations

L'évaluation : donner de la valeur pour parvenir à l'efficience

Le calibrage du projet aux moyens et ressources disponibles

Identification et partage des rôles des professionnels et institutions dans le projet face à la personne ou à la famille aidée

La mesure des freins et obstacles en présence

La co-construction d'une démarche adaptée aux besoins en se confrontant aux différents systèmes de référence des acteurs en présence

Comment s'inscrire et travailler dans un collectif de travail, et en réseau/partenariat sans renier son appartenance ni renoncer à son identité professionnelle ?

Questions autour des situations mettant en jeu l'éthique professionnelle

RÉF. STAGE / C0303

ADAPTABLE EN INTRA

## La conduite d'un entretien pour réaliser un diagnostic social

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **17-19/05/2022**Tarif **1 590,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Chargés d'intervention sociale. Délégué à l'accompagnement social individuel. Gestionnaire de demandes financières individuelles ou de subventions.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Analyse des pratiques à partir de situations concrètes rencontrées par les stagiaires.

### OBJECTIFS

- Développer son aptitude à la communication empathique
- Accroître sa capacité à discerner l'urgence des situations
- Identifier la nature et l'ampleur des problèmes posés
- Renforcer sa compétence en matière de formulation d'une réponse appropriée

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques et d'échanges collectifs.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Auto-évaluation et rétroaction, restitution collective des impressions.

### PROGRAMME

Communication et relation d'aide :

- Définition des notions et construction des interactions

Orientations prioritaires des GPS en matière d'action sociale

Méthodes d'entretien avec des publics fragiles et vulnérables, bénéficiaires potentiels de l'action sociale :

- Réactivité, rétroaction, confidentialité, éthique

Gestion des situations délicates et complexes

Mesure du problème social posé :

- Modalités de recueil et de traitement des informations sociales collectées et présentation selon des temporalités distinctes

Le diagnostic social en tant qu'outil prospectif pour la résolution de problèmes

L'intervention sociale dédiée, utile et pertinente



## L'avancée en âge

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **31/05/2022 au 02/06/2022**Tarif **1 350,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Chargé d'intervention sociale. Délégué à l'accompagnement social individuel. Gestionnaire de demandes financières individuelles ou de subventions.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Alternance entre théorie et pratique, entre apports de connaissance et réflexion. Travail sur les préjugés, les stéréotypes et les idées reçues. Occasion de travailler sur sa propre expérience.

### OBJECTIFS

- Appréhender le vieillissement dans toutes ses dimensions : sociétale, démographique, physiologique et psychologique
- Discerner les dispositifs, ressources et aides possibles
- Connaître les enjeux du maintien à domicile et les conséquences du passage en établissement

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques et d'échanges collectifs. Exercices et jeux de rôle autour de la projection identitaire liée à la vieillesse pour soi et pour ses proches.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Auto évaluation et retour sur les intentions formatives initiales

### PROGRAMME

Le vieillissement comme phénomène de société  
Sénescence et avancée en âge, aspects physiologiques et psychiques  
L'âge de la vieillesse : grand âge et dépendance  
Principaux textes législatifs, adaptation de la société au vieillissement  
Droits fondamentaux de la personne âgée et de ses proches  
Analyse des besoins hétérogènes et progressifs des personnes âgées

Les plans de prévention de perte d'autonomie  
Ressources et aides possibles pour les individus et les familles : sociales, financières, techniques, humaines, administratives, ECO  
Approche globale et assistance individuelle  
Signification et enjeux du vieillissement pour le professionnel

## Le maintien à domicile

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **Nous consulter**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Chargés d'intervention sociale. Délégué à l'accompagnement social individuel. Gestionnaire de demandes financières individuelles ou de subventions.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Les apports théoriques viennent enrichir la connaissance des participants. Des supports audios et des études de cas complètent les acquis.

### OBJECTIFS

- Identifier les acteurs de la gérontologie pour mieux orienter et renseigner les bénéficiaires et les familles
- Evaluer les rôles multiformes des proches aidants pour les soutenir par des actions individuelles et collectives
- Repérer les difficultés en fonction des offres proposées pour renseigner et orienter

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques et d'échanges collectifs.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Auto-évaluation et rétroaction, restitution collective des impressions.

### PROGRAMME

#### Le vieillissement de la population

- Approche du vieillissement
- L'évolution de la démographie
- Des transitions sociales inédites

#### La loi d'Adaptation de la Société au vieillissement

- Cadre législatif du maintien à domicile et du soutien des proches aidants
- Conséquences et enjeux de la loi dans les projets
- L'évaluation des besoins : les critères de fragilités
- Respect des attentes, éthique et libre choix (loi du 2 janvier 2002)

#### L'appréhension du vieillissement

- Le processus du vieillissement normal et les changements d'habitudes de vie

- Les signes de fragilités et les principales pathologies

#### Le rôle des proches aidants dans la société

- Définition et dimension sociétale d'un aidant
- Les actes de la vie quotidienne
- Les soutiens pour les aidants

#### L'importance de la coordination gérontologique

- La diversité des acteurs, leurs missions
- Les champs d'intervention possible : aides humaines ou techniques, habitat...
- La gestion des situations complexes
- La problématique du reste à charge

## Les minima sociaux



Contact **Fatima ZOUAKI**

Dates **04/04/2022 ou 17/11/2022**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Chargés d'intervention sociale. Délégué à l'accompagnement social individuel. Gestionnaire de demande d'aide financière individuelles ou de subventions.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Cas de mise en pratique. Des dossiers synthétiques sont remis aux participants. Des quiz et des jeux pour alléger le sujet et renforcer l'apprentissage.

### OBJECTIFS

- Connaître les différents minima sociaux
- Repérer les organismes intervenants
- Orienter le public concerné

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, quiz, jeux

### PROGRAMME

Cette formation répertorie tous les minima sociaux existant sur le territoire national, leurs conditions d'attribution, le public en difficultés concerné et les organismes chargés de leur mise en œuvre

- Le système de protection sociale français et l'aide sociale
- La place des minima sociaux dans l'aide sociale
- L'aide sociale et l'emploi : RSA, ASS, prime d'activité, garantie jeune
- L'aide sociale et l'état de santé : l'AAH, la PCH, l'ASI
- L'aide sociale et la vieillesse : l'ASPA, l'ASV, l'allocation veuvage
- L'aide sociale et les charges familiales : le chèque énergie
- L'action sociale et l'arrivée récente sur le territoire français : l'ADA, l'ATA

## Le surendettement



Contact **Fatima ZOUAKI**

Dates **19/09/2022**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Chargé d'intervention sociale. Délégué à l'accompagnement social et individuel. Gestionnaire de demande financières individuelles ou de subventions.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Exposés théoriques, travail sur dossiers de surendettés et retour d'expérience, quiz de consolidation et jeu d'introduction.

### OBJECTIFS

- Identifier les situations de surendettement
- Savoir expliquer les étapes des procédures suivies et choisies
- Orienter et soutenir les ressortissants des institutions en situation de surendettement

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, quiz, jeux.

### PROGRAMME

#### Comment faire face au surendettement ?

- Introduction : rappel des textes applicables et typologie des surendettés.
- Les acteurs : un surendetté, des créanciers, la commission de surendettement
- Définition du surendettement
- Comment déposer un dossier de surendettement : rôle, saisine, délais de la commission
- Les conséquences d'un dépôt de dossier : suspension des poursuites et propositions de différentes procédures :
  - Plan conventionnel de redressement
  - Mesures imposées
  - Rétablissement personnel

#### Ces procédures sont étudiées au travers de dossiers de surendettement déjà traités

- Leur mise en œuvre, leur articulation et leurs conséquences sur le traitement des dossiers
- Situation personnelle du surendetté





## L'évaluation et la mesure d'impact social : intermédiaire

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **Nous consulter**Tarif **1 540,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Chargé de développement social, conseiller promotion des offres de service, conseiller développement et innovation sociale.

### PRÉ-REQUIS

Il est vivement conseillé d'avoir visionné le MOOC gratuit «Evaluation et Mesure d'Impact Social» de l'ESSEC (4 heures).

### POINTS FORTS

Apports théoriques et méthodologiques. Exercices pratiques sur un projet pertinent pour les participants permettant la validation des premières étapes de la démarche par l'intervenant.

### OBJECTIFS

- Découvrir les enjeux liés à la mesure d'impact social à partir des travaux du Labo E&MIS et des objectifs d'évaluation d'impact social de chaque participant
- Concevoir une démarche de mesure de l'impact social légère sur un projet
- Créer des outils de collecte de données qualitatifs et quantitatifs pertinents

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices pratiques

### PROGRAMME

#### Journée 1 : Le cadre de L'évaluation d'impact social : les objectifs, le périmètre, la théorie du changement du projet et ses parties prenantes

- Définition de sa démarche d'évaluation de l'impact social
- Développement de sa Théorie du Changement
- Les différentes parties prenantes de sa démarche d'évaluation d'impact social

#### Journée 2 : Les méthodes qualitatives et quantitatives

- les différentes méthodes et les outils nécessaires à l'évaluation d'impact social par les approches d'explicitation du changement et les méthodes quantitatives
- Conception des outils de collecte de données

## L'évaluation et la mesure d'impact social : avancé

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **Nous consulter**Tarif **3 660,00 €**Durée **6 jours**

### PUBLIC

Chargé de développement social, conseiller promotion des offres de service, conseiller en développement pertinent pour le GPS permettant les premières étapes de la démarche d'être validées par l'intervenant.

### PRÉ-REQUIS

Il est vivement conseillé d'avoir visionné le MOOC gratuit Evaluation et Mesure d'Impact Social de l'ESSEC (4 heures).

### POINTS FORTS

Apports théoriques et méthodologiques. Exercices pratiques sur un projet pertinent pour les participants permettant la validation des premières étapes de la démarche par l'intervenant.

### OBJECTIFS

- Découvrir les enjeux liés à la mesure d'impact social à partir des travaux du Labo E&MIS et des objectifs d'évaluation d'impact social
- Concevoir une démarche de mesure de l'impact social sur un projet et créer des outils de collecte de données
- Appréhender les dimensions techniques de l'évaluation d'impact social

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices pratiques

### PROGRAMME

#### MODULE 1

**Journée 1 :** cadrer son Evaluation d'impact social en définissant ses objectifs, son périmètre, la théorie du changement du projet et ses parties prenantes

**Journée 2 :** choisir la méthode d'Evaluation d'impact social adaptée à son contexte et mettre en place la démarche dans sa structure

#### MODULE 2

**Journée 3 :** identifier ses indicateurs de résultats, construire ses outils de collecte de données et planifier cette collecte

**Journée 4 :** explorer les spécificités et complémentarités des méthodes qualitatives, expérimentales et de monétarisation

#### MODULE 3

**Journée 5 :** analyser, interpréter et restituer ses résultats

**Journée 6 :** utiliser son Evaluation d'impact social dans sa prise de décision et sa communication



**NOUVEAUX STAGES**

Ces stages sont identifiés dans le catalogue par ce Picto

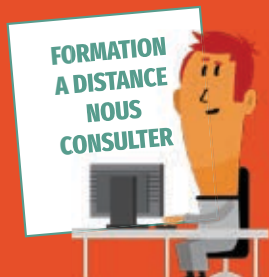


SÉRIE L'ASSURANCE SANTÉ, LA PRÉVOYANCE		Pages
D02107	La prévention et la détection des fraudes	87
D0601	Initiation marketing : la conception de produit	91
D0602	Initiation marketing : l'analyse du contrat d'assurance	92
D0603	Initiation marketing : le marketing opérationnel dédié à la commercialisation	92
D0604	La découverte du marketing	93
D0605	Perfectionnement marketing	93
D0606	Expertise marketing	94
D0301	Epargne retraite individuelle et collective : les fondamentaux	95

**CONTACT PÉDAGOGIQUE DE LA SÉRIE L'ASSURANCE SANTÉ, LA PRÉVOYANCE**

Vincent Petitpas – [vpetitpas@agirc-arrco.fr](mailto:vpetitpas@agirc-arrco.fr)





# L'ASSURANCE SANTÉ, LA PRÉVOYANCE



**Le Cfem est l'organisme de formation de la prévoyance paritaire et nous vous proposons depuis de nombreuses années des stages destinés aux collaborateurs des institutions de prévoyance dans le but d'enrichir la culture de leur environnement professionnel et d'acquérir une meilleure technicité.**

L'an passé, la forte actualité dans le domaine de la retraite nous avait incité à réduire notre offre de formation consacrée à l'assurance de personne.

Cette année, nous avons été sollicités par certains d'entre vous pour la mise en œuvre de stages ne figurant plus à notre catalogue. En conséquence, nous faisons le choix de vous les proposer de nouveau, avec des contenus actualisés.

**Parallèlement, nous restructurons notre offre autour de 6 grands thèmes : l'environnement, les prestations santé, les prestations de prévoyance, le juridique et le contentieux, l'épargne et un nouveau thème : le marketing.**

Pour aborder ce dernier thème, nous vous proposons des modules qu'il est possible de réaliser de façon isolée ou dans une logique de parcours. 2 approches sont possibles : soit par niveau, de l'initiation à l'expertise ; soit par fonctions, du contrat au marketing.

Enfin, pour répondre aux obligations de gestion pesant sur les organismes complémentaires et aux préoccupations autour de la lutte contre les fraudes, nous créons la formation « la prévention et la détection des fraudes ».

Toutes ces formations vous sont proposées indifféremment en distanciel ou en présentiel avec un contenu et des modalités pédagogiques adaptés et testés avec succès en 2020 et 2021.

En 2022, les formations inter sont proposées en présentiel et les formations intra seront élaborées avec vous selon le format souhaité.

Nous vous remercions de signaler au responsable de projet, Vincent PETITPAS, les participants en situation de handicap nécessitant une adaptation spécifique de la formation souhaitée. Après étude du besoin, nous vous apporterons une réponse dédiée.

RÉF. STAGE / **D0110**

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Gestion des prestations en complémentaire santé

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **16-17/06/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Collaborateurs des institutions de prévoyance, et notamment les personnes chargées de liquider les prestations complémentaires frais de soins de santé.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Cas pratiques sur l'exhaustivité des typologies de prestations.

### OBJECTIFS

- Identifier les conditions de prise en charge et les modalités de calcul des prestations versées par l'assurance maladie obligatoire et complémentaire
- Comprendre les différentes modalités de transmission vers les organismes complémentaires (Noémie, Tiers Payant...)
- Calculer des prestations complémentaires santé

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques, d'exercices et d'analyse de garanties.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

#### Les acteurs

- Les assurances maladie obligatoire et complémentaire
- Les catégories de professionnels de santé

#### Les bénéficiaires de l'assurance maladie obligatoire, la PUMA

#### Les remboursements de l'Assurance Maladie :

- Nomenclatures, tarifs, taux
- Ticket modérateur et exonérations

#### Les remboursements de l'Assurance complémentaire :

- Textes impactant la gestion des affiliations
- Typologie des différentes couvertures
- Les bénéficiaires : assurés et ayants-droits

#### Contrats responsables, ANI portabilité et généralisation

#### Le système Noémie Organisme Complémentaire

#### Le tiers payant et le système Sesam Vitale

#### Les contrats aidés

#### POUR ALLER PLUS LOIN

D0229 "La gestion pratique des frais de santé"

RÉF. STAGE / **D0142**

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Les gros risques en assurance santé : Hospitalisation, Dentaire, Optique, Audioprothèse

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **28-29/03/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires prestations santé, techniciens santé, collaborateurs de direction technique, souscription...

### PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances de base en assurance santé et intervenir professionnellement dans ces domaines

### POINTS FORTS

Les aspects réglementaires sont enrichis par des examens de factures et de devis, et des calculs de remboursements.

### OBJECTIFS

- Identifier les aspects techniques et la facturation des postes de dépenses les plus importants dans les contrats complémentaires santé
- Acquérir les règles de gestion indispensables
- Clarifier la notion de «reste à charge» sur ces 4 postes

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés théoriques, analyses de factures, devis, prescription optique et exercice de calcul.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz en début, milieu et fin de formation sur les 3 domaines (Hospi, dentaire, Optique).

### PROGRAMME

#### L'hospitalisation :

- Les établissements hospitaliers, les alternatives à l'hospitalisation
- Le financement par la SS en court séjour (MCO) et autres (SSR...)
- Les règles spécifiques aux établissements publics et privés
- Les contrats complémentaires : garanties et formules de remboursement, gestion des honoraires chirurgicaux avec dépassement dans les contrats responsables

#### Les prestations dentaires :

- Eléments de vocabulaire et principes de codification de la nomenclature SS-CCAM

#### Les différents types de soins

- Les contrats complémentaires : garanties,

formules de remboursement, prothèses non remboursables par la SS

- Les impacts du 100 % santé : les 3 paniers, les codes de regroupement, le devis, les prises en charge du contrat responsable

#### Les prestations optiques :

- Eléments de vocabulaire : dioptrie, sphère...
- Examen de prescriptions médicales
- La nomenclature SS et le codage LPP, le devis
- Les contrats complémentaires : formules de remboursement, et réseaux de soins
- Les impacts du 100% santé

#### L'audioprothèse :

- La prise en charge SS et la LPP
- Typologie d'un remboursement complémentaire
- Les impacts du 100 % santé



## Gestion des soins à l'étranger en complémentaire santé

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **12/09/2022**Tarif **610,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Collaborateurs d'institutions ayant à renseigner des salariés sur leurs droits aux prestations d'assurance maladie lors d'un séjour à l'étranger ou devant calculer des prestations complémentaires de soins à l'étranger : gestionnaires prestations santé, chargés d'intervention sociale.

### PRÉ-REQUIS

Une bonne connaissance des prestations santé est souhaitée. Cette formation constitue un perfectionnement au stage D0110 «Gestion des prestations en complémentaire santé»

### POINTS FORTS

Exposés, exemples de factures, cas pratiques. L'animation de ce stage est confiée à un formateur spécialisé de l'assurance maladie.

### OBJECTIFS

- Identifier les règles de remboursement des prestations engagées lors d'un séjour à l'étranger
- Comprendre le règlement des prestations effectué par les régimes de base

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, exemples de factures et de calcul, échanges d'expérience.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, QCM

### PROGRAMME

#### Présentation des organismes de gestion (CLEISS, CNSE, CFE)

#### La prise en charge des soins reçus en Union Européenne

- La Carte Européenne (son utilité, son fonctionnement, ses limites)
- Les soins inopinés : les règlements communautaires et la jurisprudence
- Les soins programmés : les conditions et modalités de prise en charge
- Le choix de la législation applicable

#### La prise en charge des soins reçus hors de l'Union Européenne

- Les conventions bilatérales
- Les missions, détachements et expatriations
- Les étudiants
- Les retraités
- Les soins inopinés

#### Le remboursement des soins par l'AMO

- La détermination des bases de calcul prise en charge
- Les prestations spécifiques (hospitalisations, dentaire, optique)
- Les relevés de remboursement, les codes actes (ETR, ET1, ...)

## Actualités santé

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **03/06/2022**Tarif **610,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Collaborateurs d'institutions confirmés et expérimentés dans le domaine de la gestion des prestations santé, gestionnaires de prestations santé, gestionnaires de contrats ADP, chargés d'études actuarielles, chargés de souscription contrats, responsables de groupe experts, relais qualité, responsables de processus.

### PRÉ-REQUIS

Avoir une ancienneté dans le domaine de l'assurance santé.

### POINTS FORTS

Revue de presse, dossiers juridiques, annonces, échanges et débats.

### OBJECTIFS

- Identifier les changements et mesures législatives dans le secteur de l'assurance santé
- En mesurer les impacts éventuels sur les organismes complémentaires
- Recueillir des éléments d'informations et d'actualité utiles à l'argumentation auprès des clients

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, tableaux et graphiques commentés, chiffres analysés, synthèses sur chaque point étudié, échanges collectifs et commentaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Évaluation sommative de début de formation par un mini quiz 5 questions, évaluation sommative en fin de journée par un autre quiz 10 questions.

### PROGRAMME

#### Lié à l'actualité du moment et aux événements en année N et N-1 avec notamment :

- L'évolution des chiffres dans le domaine de la santé ; CSBM, dépenses des AMC, LFSS, mesures de gestion et d'économies envisagées sur l'exercice, évolutions du marché des organismes complémentaires, la stratégie de transformation du système de santé etc...
- Les modifications portant sur le système de soins et l'Assurance Maladie : nomenclatures, médicaments, honoraires médicaux, hôpitaux, etc...

- Les mesures impactant les organismes complémentaires : la lisibilité des garanties, résiliation anticipée, actualité des fédérations, taxes, l'analyse HCAAM sur le périmètre des complémentaires, point sur le 100% santé et le contrat responsable, etc...

RÉF. STAGE / **D0141**

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## 100 % santé : contenus et impacts "Contrats Responsable"

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **14/03/2022**Tarif **610,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Responsables santé, gestionnaires prestations confirmés, gestionnaires contrats confirmés, commerciaux, collaborateurs maîtrise d'ouvrage.

### PRÉ-REQUIS

Expérience sur les frais de santé et connaissance des nomenclatures ou de la réglementation actuelles.

### POINTS FORTS

Les essentiels sur chaque panier de prestation et les impacts sur les contrats responsables.

### OBJECTIFS

- Définir les différents soins concernés par le 100 % santé
- Comprendre ce que le contrat complémentaire responsable doit couvrir sur ce périmètre de soins

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, tableaux commentés. Fiches synthétiques. Examen de garanties complémentaires «responsables».

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz en début, milieu et fin de formation.

### PROGRAMME

#### L'origine du dispositif, le principe de fonctionnement et les aspects tarifaires

- Les restes à charge sur l'optique, le dentaire, l'audioprothèse et les renoncements aux soins

#### Les aspects tarifaires et le principe de fonctionnement

- Le calendrier général

#### Les impacts sur les prestations dentaires

- La revalorisation des soins et l'encadrement des prothèses
- Les 3 paniers prothétiques : RAC zéro, RAC maîtrisé, panier libre
- Les revalorisations, le calendrier 2020/2022
- L'évolution des devis, des nomenclatures et du codage

#### Les impacts sur les prestations optiques

- Les 2 paniers : A-100% et B-prix libres

- Les obligations de l'opticien et les évolutions du devis
- La nouvelle LPP : bases de remboursement et prestations
- Le renouvellement de l'équipement

#### Les impacts sur l'audioprothèse

- La nouvelle classification des aides auditives
- La réévaluation des BR, la dégressivité des PLV entre 2019 et 2021
- Les règles de renouvellement

#### Les impacts du 100% santé sur les contrats responsables

- Les planchers à couvrir et les plafonds à respecter sur les gros risques
- Rappels sur les critères autres que le «100% santé»
- Examen de garanties responsables et non responsables

RÉF. STAGE / **D0108**

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Echanges informatiques entre la SS et les organismes complémentaires, le tiers payant

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **24-25/03/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Responsables de la gestion des frais de santé, informaticiens, gestionnaires de prestations santé, collaborateurs chargés de la gestion des flux Noémie, assistants informaticiens utilisateurs.

### PRÉ-REQUIS

Avoir une bonne connaissance des prestations en santé de l'assurance maladie et/ou avoir suivi le stage D0110 «Gestion des prestations en complémentaire santé».

### POINTS FORTS

Cette formation aborde la télétransmission au niveau des organismes complémentaires.

### OBJECTIFS

- Comprendre le traitement informatique des factures d'assurance maladie
- Distinguer les différentes normes d'échange
- Diagnostiquer les principales causes de rejets et les solutions à mettre en oeuvre
- Interpréter un flux de prestations NOEMIE
- Identifier les impacts du Tiers Payant dans la liquidation des prestations

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposé théorique. Interprétation des rejets NOEMIE. Etude des principales entités d'un flux de prestations.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

#### La télétransmission par le professionnel de santé

#### La procédure Noémie avec les organismes complémentaires

- Les différentes normes d'échange Noémie 1, 2 et 3
- La gestion technique et les effets de la mise en place des télétransmissions
- Les principales causes de rejet et les modes de traitement
- Le retour prestations

#### Le tiers payant entre les OC et les professionnels de santé

- Le champ du TP complémentaire et sa généralisation

- Les différents opérateurs et concentrateurs
- Les plateformes de TP et réseaux
- Les différents impacts en gestion et interactions avec Noémie

#### Le système Sésam Vitale

- Architecture du dispositif
- La version SV1.40, la carte vitale 2
- Les DRE



## La gestion pratique des frais de santé

Contact **Vincent PETIPAS**Dates **06-07/10/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires de prestations complémentaires santé désireux d'accroître leurs compétences ou d'accéder à une polyvalence.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Exercices de calcul, cas pratiques, exemples de contrats de CCN.

### OBJECTIFS

- Interpréter un contrat ou une CCN
- Définir et appliquer des règles de gestion
- Calculer des prestations complémentaires santé

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposé théorique des différents points du programme. Exercices de calcul, d'analyse de garanties et d'analyse de factures.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

#### Les contrats complémentaires santé : garanties et remboursements

- Contrats individuels et collectifs
- Les différents types de couverture : famille, isolé, par têtes, les sur complémentaires
- Typologie des différentes formules de remboursement et leurs combinaisons : %FR, %BR, %PMSS, limites et plafonds
- Synthèse sur les grands postes de soins (hospitalisation, dentaire, optique), calculs de remboursements complémentaires

#### La gestion des garanties complémentaires

- Les déclarations Noémie OC, les retours Noémie
- Le dossier maladie reçu par l'OC, ses différentes variantes
- Synthèse sur la gestion du Tiers payant : carte, factures subrogatoires, interaction avec Noémie
- Résumé sur les contrats responsables et les maintiens de droits (Art.4 loi Evin, ANI du 11/01/2013 et portabilité)
- Impacts de la réforme 100% santé

## Gestion des prestations en espèces en complémentaire

Contact **Vincent PETIPAS**Dates **26-28/09/2022**Tarif **1 830,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires de prestations prévoyance, gestionnaires de contrats, coordinateurs techniques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Cas pratiques d'application. L'animation de ce stage est confiée à un formateur spécialisé en prévoyance et un formateur issu de l'assurance maladie obligatoire.

### OBJECTIFS

- Définir le champ d'application des assurances maladie, maternité, décès, invalidité, accidents du travail
- Identifier les conditions d'attribution des différentes prestations
- Calculer des prestations en espèces en régime de base et complémentaires

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, feuilles de calculs dynamiques, étude de cas, quiz, exercices, exemples de calcul.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM, Quiz, évaluation sommative.

### PROGRAMME

#### L'assurance maladie :

- Ouverture des droits, calcul, période à indemniser, durée de versement en SS et en complémentaire, la mensualisation

#### Le mi-temps thérapeutique :

- Calcul SS et règles de gestion complémentaires

#### L'assurance maternité :

- Différents congés, conditions d'attribution, calcul des IJ SS et complémentaires

#### L'assurance invalidité :

- Différentes pensions, conditions d'octroi, calcul, révision en SS et en complémentaire

#### L'assurance décès :

- Attribution, personnes ouvertes en SS et en complémentaire
- Capitaux décès, rentes d'éducation, de conjoint, en SS et en complémentaire

#### L'assurance accidents du travail :

- Champ d'application, IJ, ITI, rentes, rentes de survivant, gestion en complémentaire

#### La fiscalité des différentes prestations SS et complémentaires

#### POUR ALLER PLUS LOIN

**D0230** "La gestion pratique de l'incapacité temporaire et de l'invalidité"



RÉF. STAGE / D0116

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Les prestations en espèces de la Sécurité sociale

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **19-20/05/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires de prestations prévoyance, gestionnaires de contrats, coordinateurs techniques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Cas pratiques d'application. L'animation de ce stage est confiée à un formateur spécialisé en prévoyance et un formateur issu de l'assurance maladie obligatoire.

### OBJECTIFS

- Définir le champ d'application des assurances maladie, maternité, décès, invalidité, accidents du travail
- Identifier les conditions d'attribution des différentes prestations
- Comprendre les modalités de calcul des prestations en espèces de la Sécurité sociale

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, feuilles de calculs dynamiques, Quiz, exercices, exemples de calcul.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM, Quiz

### PROGRAMME

#### L'assurance maladie :

- Ouverture des droits, calcul, période à indemniser, durée de versement par la Sécurité sociale

#### Le mi-temps thérapeutique :

- Calcul SS et règles de gestion complémentaires

#### L'assurance maternité :

- Différents congés, conditions d'attribution, calcul des IJ SS et complémentaires

#### L'assurance invalidité :

- Différentes pensions, conditions d'octroi, calcul, révision par la Sécurité sociale

#### L'assurance décès :

- Conditions d'octroi des capitaux décès

#### L'assurance accidents du travail :

- Champ d'application, IJ, ITI, rentes et rentes de survivant

#### POUR ALLER PLUS LOIN

**D0230** «La gestion pratique de l'incapacité temporaire et de l'invalidité»

RÉF. STAGE / D0129

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Actualités prévoyance

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **16/06/2022**Tarif **610,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Collaborateurs d'institutions confirmés et expérimentés dans le domaine de la gestion des prestations prévoyance, gestionnaires de prestations, gestionnaires de contrats prévoyance, chargés d'études actuarielles, chargés de souscription contrats, responsables de groupe experts, relais qualité, responsables de processus.

### PRÉ-REQUIS

Avoir une ancienneté dans le domaine de la prévoyance.

### POINTS FORTS

Apports documentaires illustrés par des cas pratiques de gestion en prévoyance.

### OBJECTIFS

- Comprendre les grands principes guidant les évolutions récentes dans le secteur de la prévoyance
- Déterminer les conséquences sur la gestion des prestations complémentaires
- Recueillir des éléments d'informations et d'actualité utiles à l'argumentation auprès des clients

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz formatifs, alternance d'exposés et d'études de cas pratiques, de jurisprudences.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

#### Les évolutions récentes relatives au Régime Obligatoire :

le maintien des droits, les conditions d'attribution et le calcul des prestations, le statut fiscal et social des prestations

#### Les évolutions récentes relatives aux régimes complémentaires de prévoyance collective :

mise en place et modification des régimes complémentaires, principe de non-discrimination, avantages fiscaux et sociaux et conséquences sur la couverture des risques, maintien et portabilité des droits prévoyance, gestion du risque, contrôles médicaux, gestion des sinistres, clauses bénéficiaires et contrats en déshérence, modalités de réclamation et de médiation, directive distribution assurance.





## Expertise prestations prévoyance : incapacité, invalidité et décès

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **13-14/10/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires de prestations complémentaires prévoyance confirmés désireux d'accroître leurs compétences ou d'accéder à une polyvalence.

### PRÉ-REQUIS

Une bonne pratique et expérience des prestations incapacité, invalidité et décès sont requises. Avoir suivi les stages D0230 «La gestion pratique de l'incapacité temporaire et de l'invalidité» et D0231 «La gestion pratique des prestations décès».

### POINTS FORTS

Cas pratiques, exemples de contrats et de CCN.

### OBJECTIFS

- Interpréter un contrat sur mesure
- Définir et appliquer des règles de gestion
- Calculer des prestations complémentaires complexes en prévoyance

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz formatifs, exercices à partir de cas pratiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

#### Les différentes prestations

- Analyse de garanties complexes en incapacité, invalidité et décès

#### Les éléments constitutifs d'un dossier

- Contrat, demande, justificatifs de l'évènement, désignation des bénéficiaires...

#### L'étude de cas pour chacun des risques

- Les différentes formules de calcul pour chaque risque
- Dossier de portabilité complexe
- Double prestation invalidité + incapacité permanente
- Absence d'IJSS et reconstitution
- Décès : désignation de bénéficiaires ambiguë, événements couverts particuliers (suicide, absence, disparition, homicides...), cas de décès en période d'incapacité de travail et d'invalidité

## La gestion pratique de l'incapacité temporaire et de l'invalidité

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **17-18/11/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires de prestations complémentaires d'incapacité/invalidité débutants désireux d'accroître leurs compétences ou d'accéder à une polyvalence.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Interpréter un contrat, un tableau de prestations ou une CCN
- Définir et appliquer des règles de gestion
- Calculer des prestations complémentaires incapacité et invalidité

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz formatifs, alternance d'exposés et d'exercices sur des cas pratiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

#### Les éléments constitutifs d'un dossier, le mode de transmission (GED, BPI)

#### L'incapacité de travail : salaires de référence, spécificités de calcul, nouvelles embauches, temps partiel, changement de fonction, activités irrégulières

- Les franchises, la liquidation d'un dossier simple
- Les suites d'indemnisation, les nouveaux arrêts, la persistance des droits
- Le mi-temps thérapeutique

#### L'invalidité

- La liquidation et le paiement des arrérages, l'incidence des différentes catégories
- Les invalides avec et sans ressources, les rentes AT

#### Les conséquences de l'ANI du 11/1/2013 en matière de portabilité et de la loi Evini pour le maintien des garanties

RÉF. STAGE / D0231

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## La gestion pratique des prestations décès

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **04-05/04/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires de prestations complémentaires décès débutants désireux d'accroître leurs compétences ou d'accéder à une polyvalence.

### PRÉ-REQUIS

Connaître les règles de calcul du salaire de référence et les règles de revalorisation.

### POINTS FORTS

Exercices de calcul, cas pratiques, exemples de contrats et de CCN.

### OBJECTIFS

- Interpréter un contrat ou une CCN
- Définir et appliquer des règles de gestion
- Calculer des prestations complémentaires décès

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz formatifs, alternance d'exposés et d'exercices sur des cas pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

#### Les différentes prestations

- Capital décès, rentes éducation et de conjoint

#### La recevabilité d'un dossier décès

- Les événements couverts : mort, disparition, absence...
- Droits décès et contrat applicable, «check-list» des justificatifs du décès à réclamer, la recherche de bénéficiaires

#### Le capital

- Les différentes formules de calcul, l'incidence des personnes à charge
- Les compléments au capital : décès accidentel, garantie double effet ou décès concomitant, décès d'un membre de la famille, allocation obsèque
- La désignation irrévocable, la caducité de la désignation
- Les exclusions légales et contractuelles

- Les déplacements groupés
- Les plafonds de garantie

#### Les rentes d'éducation et de conjoint : bénéficiaires et calcul

#### Les conséquences de l'ANI du 11/1/2013 en matière de portabilité

RÉF. STAGE / D0143

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Découverte Assurance Santé

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **21/10/2022**Tarif **610,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Aux responsables et collaborateurs, notamment les nouveaux arrivants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Formation animée par un spécialiste en santé complémentaire. Fiches «essentiels» sur les thématiques principales.

### OBJECTIFS

- Analyser les évolutions législatives du domaine
- Partager avec des experts les impacts des réformes sur le secteur des frais médicaux
- Répondre au client sur des questions simples sur le domaine

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, panorama du système de santé en France.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Evaluation sommative de début et de fin de formation par un mini quiz

### PROGRAMME

#### Données introductives

- Place de la santé - ONDAM
- Données statistiques de cadrage, chiffres et enjeux
- Eléments du marché des complémentaires santé

#### La prise en charge de la Sécurité sociale

- Tableau général de l'offre de soins
- La construction d'une Base de Remboursement (la BR), les Nomenclatures
- Les différents taux de remboursement, le Ticket Modérateur et ses exonérations
- Le périmètre du «100% santé» : les paniers en Optique, Dentaire, Audioprothèse
- Les modalités de facturation hospitalière
- Les cas de dépassement d'honoraires, secteur 1, 2, optam

- Le Parcours de soins
- Participations «1 €», franchises, le Ticket modérateur forfaitaire de 24 €

#### Les contrats et garanties complémentaires

- Mise en place du contrat, de l'obligatoire au facultatif
- Les modes de couvertures et les bénéficiaires
- Les formules de garanties les plus courantes
- Le contrat «responsable» et ses conséquences
- Les principaux cas de maintien des garanties (Art. 4 loi Evin, ANI)

#### Aperçu de la gestion générale

- La dématérialisation des règlements Noémie
- Tiers payant : les cartes, les acteurs du marché
- Examen d'un décompte SS
- Procédogramme général du circuit de gestion



## Panorama Santé - Prévoyance 1<sup>er</sup> niveau

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **10-11/03/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Collaborateurs d'institutions de prévoyance ou de retraite désirant s'initier à l'assurance de personnes ou renforcer leurs connaissances : gestionnaires prestations retraite ou prévoyance, informaticiens, commerciaux, directions techniques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Exposés, examens de garanties et de produits, cas pratiques. Quiz d'appropriation.

### OBJECTIFS

- Identifier le périmètre d'intervention d'un organisme complémentaire en santé et prévoyance - incapacité, invalidité, décès
- Distinguer les différents risques et produits de prévoyance collective et individuelle
- Comprendre l'environnement juridique et réglementaire de la couverture complémentaire

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques, d'analyses et d'exercices pratiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz en début, milieu et fin de formation.

### PROGRAMME

#### L'environnement de l'assurance de personne

- Les risques sociaux concernés, l'historique, les régimes de Sécurité sociale
- La loi de financement de la SS

#### Les frais de santé : l'Assurance Maladie et les couvertures complémentaires

- Les professionnels de santé, les nomenclatures SS, les taux de prise en charge, le ticket modérateur
- Examen d'une garantie complémentaire
- Les contrats santé responsables : impacts du 100% santé, de l'Optam

#### Les prestations de prévoyance collective base et complémentaire

- Les prestations couvertes par la SS : indemnités journalières maladie, pensions d'invalidité, rentes accidents du travail
- La loi de la Mensualisation

- Les prestations de Prévoyance Complémentaire : Incapacité/Invalidité/Décès
- Examen de garanties

#### Les couvertures de prévoyance individuelle

- Principales caractéristiques de la souscription individuelle
- Exemple de garantie Obsèques et Dépendance

#### Les aspects juridiques et le marché de la couverture complémentaire

- Les acteurs
- La mise en place d'un régime collectif de prévoyance et ses points clés fiscaux et sociaux
- La loi Evin : principales dispositions sur les maintiens de garanties et la non-sélection médicale

#### POUR ALLER PLUS LOIN

D0202 «Panorama Santé - Prévoyance 2<sup>ème</sup> niveau»

## Panorama Santé - Prévoyance 2<sup>ème</sup> niveau

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **23-24/06/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Conseillers retraite allocataires ou conseillers Délégués aux relations extérieures, commerciaux, assistantes commerciales, technico-commerciaux, responsables et techniciens de la prévoyance.

### PRÉ-REQUIS

Avoir au préalable suivi le stage D0201 « Panorama santé - Prévoyance 1<sup>er</sup> niveau » ou avoir une bonne pratique des opérations de prévoyance collective complémentaire.

### POINTS FORTS

Formation comportant des séquences de travail en sous-groupes, la résolution de cas pratiques en commun, des apports techniques et de synthèse des formateurs, différents quiz d'appropriation des connaissances sont également utilisés.

### OBJECTIFS

- Distinguer les grands principes législatifs régissant la prévoyance collective complémentaire et leur application jurisprudentielle
- Apporter la réponse appropriée à l'entreprise sur le plan fiscal ou social
- Identifier les logiques commerciales et l'approche des risques en institutions de prévoyance

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz formatifs, alternance d'exposés et d'exercices sur des cas pratiques, études de jurisprudence.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

#### La mise en place d'un régime de prévoyance Etude approfondie des dispositifs juridiques encadrant les contrats de prévoyance

#### Le maintien des garanties en cas de rupture ou de sortie d'un contrat collectif :

- Dispositions législatives, ANI, portabilité

#### La présentation des comptes à l'entreprise

#### La tarification :

- Analyse de portefeuille et critères significatifs

#### Les aspects fiscaux et sociaux des cotisations et des prestations

#### Approche de la réassurance

#### L'évolution du marché de la prévoyance et la situation des groupes paritaires de protection sociale sur ce marché

#### Actualité réglementaire

#### POUR ALLER PLUS LOIN

D0280 "Actualités juridiques en assurances collectives"

RÉF. STAGE / **D0207**

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Gestion du contrat de prévoyance

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **14-15/03/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires de contrats de prévoyance, de prestations, rédacteurs contentieux, commerciaux souhaitant approfondir leurs connaissances techniques.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le stage D0201 «Panorama Santé - Prévoyance 1er niveau» ou avoir une bonne pratique des opérations de prévoyance collective complémentaire.

### POINTS FORTS

Pédagogie interactive : travaux en sous-groupes, résolution de cas pratiques, quiz d'appropriation des connaissances.

### OBJECTIFS

- Connaître les principaux impacts législatifs sur la gestion des contrats de prévoyance
- Identifier les conséquences fiscales et sociales sur les cotisations et prestations de prévoyance
- Répertorier les clauses principales d'un contrat de prévoyance collective pour répondre aux adhérents et participants

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz formatifs, alternance d'exposés et d'exercices sur des cas pratiques, études de jurisprudence.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

#### Les principales contraintes législatives autour des contrats de prévoyance

- Loi du 8 août 1994, Loi Fillon
- Ani du 11/1/2013 et portabilité
- DDA, RGPD etc...

#### La fiscalité des opérations de prévoyance

- Contrats collectifs et individuels
- Statut des cotisations (fiscal, social, CRDS, taxe prévoyance, autres taxes)

#### Le formalisme de mise en oeuvre des contrats

- Clauses impératives
- Vie du contrat : suivi, comptes, indexation, etc...

#### L'affiliation des salariés

#### Le recouvrement des cotisations de prévoyance

- Appel des cotisations
- Règles de précontentieux
- Principes de contentieux

RÉF. STAGE / **D0276**

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Règlementation des adhésions et cotisations en santé et prévoyance collective

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **24-25/11/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires cotisations, gestionnaires adhésion débutants ou confirmés en santé ou prévoyance.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Connaître les éléments indispensables à l'adhésion d'une entreprise et de ses salariés
- Gérer les différentes étapes du calcul et de l'appel des cotisations
- Identifier les grandes fonctionnalités de la DSN

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exemples de prestations.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM

### PROGRAMME

#### L'adhésion de l'entreprise

- Les clauses de recommandation
- Résumé des conséquences des fusions absorptions

#### L'affiliation des bénéficiaires

- L'analyse des déclarations de santé et des questionnaires médicaux : décision, tarification, surprimes
- Les bénéficiaires du capital décès et la désignation
- Les modifications : ajout de bénéficiaires, changement de catégorie, radiations
- Persistance des droits en santé

#### Textes impactant la gestion des affiliations : loi Evin, ANI

#### Les différents contrats santé

- Caractère «OBLIGATOIRE» des contrats santé et dispenses
- Structure des cotisations

- Les contrats responsables, les contrats CSS
- La fiscalité des contrats santé

#### Le Système Noémie Organisme Complémentaire et la déclaration bénéficiaire

#### Les cotisations

- Assiette, montant des cotisations, appel
- Conséquence des incidents de paiement

#### La DSN : principes de fonctionnement, architecture, déploiement, fonctionnalités

#### L'information à l'entreprise et à l'assuré : l'espace internet



## La prévention et la détection des fraudes

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **00/00/2022**Tarif **1 540,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires de prestations frais de santé et/ou prévoyance, responsables et collaborateurs d'unités spécialisées ou de groupes.

### PRÉ-REQUIS

La pratique des prestations santé et/ou des prestations complémentaires prévoyance est souhaitée.

### POINTS FORTS

Support de formations remis à chaque participant. Cas pratiques d'application.

### OBJECTIFS

- Connaître les instruments existants
- Identifier les domaines de vulnérabilité potentielle
- Savoir bâtir des réponses adaptées aux risques

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques. Co-construction d'outils et méthodes. Cas pratiques et corrigés.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Evaluations de début et fin de formation sous forme de quiz.

### PROGRAMME

#### Les outils de prévention et de contrôle à la disposition des régimes obligatoires :

- Certification de l'état civil des bénéficiaires (INSEE, référentiels, ...)
- Suivi de la situation des individus par croisement de données (URSSAF/CAF/ Pôle Emploi/Fisc)
- Suivi de la consommation et de la production de soins

#### Les risques externes et internes liés à chaque prestation :

- Les prestations au regard des outils en place
- L'identification des faiblesses éventuelles

#### Les méthodes de hiérarchisation des risques

- Les approches quantitatives et qualitatives
- Le croisement des risques

#### Les étapes pour une maîtrise des risques

- La hiérarchisation des actions en fonction des risques
- L'élaboration de grilles d'analyse et d'investigation
- L'aide à la conception de réponse pour chaque point de vigilance

## Actualités juridiques en assurances collectives

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **03/06/2022**Tarif **770,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Conseillers retraite allocataires ou conseillers Collaborateurs juristes, responsables, gestionnaires de contrat de prévoyance, commerciaux désireux d'avoir une approche synthétique des évolutions juridique.

### PRÉ-REQUIS

Avoir une expérience dans le domaine de la prévoyance.

### POINTS FORTS

Formation liée à l'actualité législative, jurisprudentielle, animée par un avocat spécialisé en protection social.

### OBJECTIFS

- Connaître l'actualité juridique, sociale et fiscale dans le domaine de la prévoyance
- Identifier les conséquences sur les contrats complémentaires
- Interpréter les principaux éléments de la jurisprudence

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Remise d'un support pédagogique à chaque membre participant. Animation du cycle de formation par un avocat en protection sociale. Etude de jurisprudences.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM

### PROGRAMME

#### Lié à l'actualité du moment avec notamment :

- Généralisation de la prévoyance : où en sommes-nous ?
- Dépendance : point d'étape
- Les incidences des mesures politiques sur la protection sociale complémentaire (les mesures issues de la pandémie)
- Les pratiques constatées (partenaires sociaux, URSSAF...)
- L'actualité des clauses de recommandation
- Actualité jurisprudentielle

RÉF. STAGE / D0214

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Accords collectifs de protection sociale complémentaire

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **12/09/2022**Tarif **770,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Collaborateurs des services relations extérieures, gestionnaires de contrat de prévoyance, commerciaux, juristes des services contentieux.

### PRÉ-REQUIS

Avoir une connaissance du droit social et des conventions collectives.

### POINTS FORTS

Etude de jurisprudences. Formation animée par un avocat spécialisé protection sociale.

COMPRENDRE LES CONSÉQUENCES CONTRACTUELLES DES RÉGIMES DE PRÉVOYANCE MIS EN PLACE PAR UN ACCORD COLLECTIF

### OBJECTIFS

- Identifier les particularités des accords collectifs de prévoyance dans la vie d'un régime de prévoyance collectif
- Différencier la place des partenaires sociaux et de l'organisme assureur dans la mise en place d'un régime de prévoyance collectif

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Remise d'un support pédagogique à chaque membre participant. Etude de jurisprudences  
Cas pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM

### PROGRAMME

La hiérarchie des normes en droit du travail - spécificités de l'accord d'entreprise en matière de protection sociale complémentaire

Le contenu minimal d'un accord collectif en protection sociale

Le particularisme des accords de branche :

- Extension - élargissement
- La clause de recommandation

Négocier un accord d'entreprise :

- En présence d'organisations syndicales
- En l'absence d'organisation syndicale

RÉF. STAGE / D0217

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Maintien des droits en prévoyance complémentaire

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **31/05/2022**Tarif **770,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Gestionnaires de prestations, gestionnaires de contrats, juristes, commerciaux.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi préalablement les stages D0201 «Panorama Santé - Prévoyance 1<sup>er</sup> niveau» et D0202 «Panorama Santé - Prévoyance 2<sup>ème</sup> niveau» ou avoir une expérience équivalente

### POINTS FORTS

Etude de jurisprudences, formation animée par un avocat en protection sociale.

### OBJECTIFS

- Définir les différentes prestations d'assurance et les obligations de maintien des droits afférentes en cas de résiliation du contrat ou de changement d'organisme assureur
- Connaître les obligations de l'organisme assureur ou de l'entreprise dans ces différentes situations
- Comprendre la portabilité des droits
- Savoir traiter les hypothèses de suspension et de résiliation du contrat de travail

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Remise d'un support pédagogique à chaque membre participant. Etude de jurisprudences.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM

### PROGRAMME

Les obligations de la loi «Evin»

- Lors de la conclusion du contrat
- Lors de la résiliation du contrat
- En cas de succession d'organisme assureur
- Le maintien de droits en santé

La portabilité

- Le mécanisme prévu à l'article L. 911-8 CSS
- Impact sur la rédaction des contrats d'assurance
- Les conséquences pour l'assureur
- L'hypothèse de la liquidation judiciaire

Suspension et rupture du contrat de travail : incidences sur le versement des prestations

Les obligations d'information de l'assureur et de l'employeur





## Restructurations d'entreprises : les impacts en prévoyance complémentaire

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **19-20/09/2022**Tarif **1 540,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires des contrats, techniciens prévoyance, délégués aux relations extérieures.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le stage D0202 «Panorama Santé - Prévoyance 2<sup>ème</sup> niveau» ou avoir un niveau de pratique et de connaissance équivalent.

### POINTS FORTS

Animation par un avocat en droit du travail et protection sociale.

### OBJECTIFS

- Connaître la réglementation en matière de fusion absorption d'entreprises
- Identifier les conséquences d'une opération juridique de fusion au niveau des contrats prévoyance
- Proposer une solution adaptée au contexte spécifique de chaque entreprise
- Connaître les problématiques rencontrées en cas de difficulté de l'entreprise (PSE, redressement/liquidation judiciaires)

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas et de jurisprudence, apports théoriques et juridiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM

### PROGRAMME

#### Rappel :

- Identifier les obligations de l'entreprise
- Savoir mettre en place, réviser, dénoncer un régime d'entreprise

#### Identifier les opérations de restructuration qui ont une incidence sur l'assurance collective :

- Avec transmission universelle du patrimoine
- Avec transfert partiel d'actifs

#### Incidences des opérations de restructuration :

- Sur les régimes d'entreprises
- Sur les contrats d'assurances :
  - résiliation
  - maintien de droits

- portabilité
- Harmonisation :
  - accord de transition et d'adaptation
  - accord de substitution
- Conséquences sociales et fiscales
  - groupe fermé
  - maintien de la rémunération

#### Identifier les difficultés de l'entreprise et ses conséquences sur le contrat d'assurance :

- Difficultés économiques (PSE, rupture conventionnelle collective)
- Redressement, liquidation judiciaire

## Le recours contre tiers en assurance de personne

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **10/06/2022**Tarif **770,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Gestionnaires contentieux, rédacteurs, juristes, gestionnaires contrats.

### PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances juridiques de base.

### POINTS FORTS

Stage animé par un avocat spécialisé en droit social. Chaque thématique est abordée avec des références juridiques aux textes et les aspects pratiques basés sur la jurisprudence.

### OBJECTIFS

- Définir le périmètre du recours contre tiers en assurance de personnes
- Savoir analyser l'opportunité d'engager un recours contre tiers
- Connaître les mécanismes de lutte contre la fraude

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etude de cas (procédures amiables et contentieuses).

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM

### PROGRAMME

#### Fondements juridiques du recours subrogatoire

- Les textes spécifiques aux organismes de SS et aux organismes complémentaires
- La loi de 1985 sur les accidents de la route

#### Conditions de la recevabilité du recours

- Les organismes concernés
- Le délai de saisine
- Les différents types d'accidents éligibles : accidents du travail, sportifs, scolaires, de la vie courante...
- La nature des frais avancés éligibles : frais de santé, prévoyance, capital décès, frais d'obsèques...

#### Le dossier de recours

- L'élaboration du dossier : la certification des soins, la présentation des tableaux de frais selon la nomenclature

- Recours amiable
- Recours contentieux : la procédure civile, la procédure pénale, l'intervention volontaire à une procédure déjà initiée
- Le jugement rendu

#### La lutte contre la fraude

- Le recours contre l'assuré ou contre le professionnel de santé
- La procédure amiable
- Procédure pénale : plainte, constitution de partie civile, citation directe devant le Tribunal correctionnel



RÉF. STAGE / D0216

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Contentieux du recouvrement des cotisations par les institutions de prévoyance

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **10/10/2022**Tarif **770,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Collaborateurs d'institutions chargés du recouvrement des cotisations prévoyance, juristes.

### PRÉ-REQUIS

Une bonne expérience du recouvrement des cotisations est nécessaire.

### POINTS FORTS

Etude de jurisprudences. Formation animée par un avocat spécialisé protection sociale.

### OBJECTIFS

- Identifier les règles du contentieux des cotisations prévoyance
- Connaître les procédures amiables et judiciaires à appliquer
- Distinguer les conséquences pour le contrat et pour le paiement des garanties

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Remise d'un support pédagogique à chaque membre participant. Exemples d'application.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM

### PROGRAMME

#### Les différents aspects du recouvrement judiciaire des cotisations

#### Les conséquences du non-paiement de la cotisation

- Le cadre juridique de l'obligation de paiement
- Le débiteur de la cotisation : l'employeur, le salarié, l'incidence de l'art. 11 de la loi Evin
- Les sanctions possibles selon les différentes opérations : collectives obligatoires ou facultatives, individuelles

#### L'action en recouvrement de la cotisation

- Les différentes étapes : la prescription, les différentes procédures judiciaires
- Les garanties en cas de non-paiement

- L'incidence de la procédure collective de l'employeur-souscripteur sur le régime de prévoyance, le principe du maintien de la garantie et la faculté de résiliation

#### La situation spécifique des institutions de prévoyance par rapport aux sociétés d'assurance et aux mutuelles

RÉF. STAGE / D0270

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Le conseiller santé

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **17-18/11/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires santé, initiés, destinés à la «relation client» sur l'activité Santé

### PRÉ-REQUIS

Avoir de préférence une petite expérience en santé complémentaire.

### POINTS FORTS

Formation animée par un spécialiste en santé complémentaire. Formation pratique, basée essentiellement sur des études de cas et des mises en situation.

### OBJECTIFS

- Acquérir la connaissance nécessaire de l'environnement santé, pour une meilleure compréhension des garanties complémentaires
- Identifier les différentes typologies de garanties complémentaires
- Maîtriser une relation client portant différentes situations d'appel tél/ou face à face, concernant les points clés d'une garantie complémentaire et de sa gestion

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Fiches réglementaires. Cas pratiques et mises en situations «relation client».

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz de début et fin de formation. Evaluation sur un exercice de comparaison de 2 garanties

### PROGRAMME

#### Les fondamentaux de l'environnement de la complémentaire santé

- Les professionnels de santé
- Les bases et taux de remboursement Sécurité Sociale
- Le ticket modérateur, les exonérations du TM
- Les actes avec dépassement
- La couverture complémentaire : contrats collectifs et individuels, les différentes formules de couverture

#### Mises en situation sur un échantillon de garanties proposées par les complémentaires santé

- Consultations Optam et non optam, radios, prothèses
- Frais d'hospitalisation : dépassements d'honoraires, FJ, chambre particulière
- Actes dentaires : effets du 100% santé
- Prestations optiques et appareillage : effets du 100 % santé

#### Les autres aspects de la relation client

- Les grands principes de gestion de Noémie et tiers payant
- Comparaison de garanties différentes, éléments d'aide à la décision



## Le conseiller prévoyance

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **24-25/03/2022**Tarif **1 220,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Gestionnaires de contrats ou de prestations prévoyance, initiés ou confirmés, souhaitant s'orienter vers la «relation client» sur l'activité prévoyance.

### PRÉ-REQUIS

Avoir de préférence une expérience en prévoyance complémentaire.

### POINTS FORTS

Formation animée par un spécialiste en prévoyance complémentaire.  
Formation pratique, basée sur des études de cas et des mises en situation

### OBJECTIFS

- Acquérir la connaissance nécessaire de l'environnement prévoyance, pour une meilleure compréhension des garanties complémentaires
- Identifier les différentes typologies de garanties complémentaires
- Optimiser une relation client portant différentes situations d'appel tél/ou face à face, concernant les points clés d'une garantie complémentaire et de sa gestion

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz formatifs, alternance d'exposés et d'exercices sur des cas pratiques, mises en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

A partir d'études de cas et mises en situation, seront abordés :

Les points communs aux différents risques :

- OD, base de prestations, calcul, paiement, principe indemnitaire, fin des prestations, pièces à fournir

Les spécificités propres à chaque risque :

- Incapacité de travail : délai de franchise et arrêts successifs, mi-temps thérapeutique

- Invalidité : différentes catégories, différence avec la rente d'incapacité permanente, allocation amiante, incidences de la RT, impacts de la réforme des retraites, pénibilité
- Décès : événements couverts, formes particulières de prestations, désignation et recherche du bénéficiaire, personnes à charge, compléments au capital, versement par anticipation (IAD), rentes de veuves

## Initiation marketing : la conception de produit

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **05/04/2022**Tarif **770,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Commerciaux, assistants commerciaux, responsables commerciaux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Comprendre la transversalité des équipes dans le processus de création d'un produit d'assurance
- Mettre en oeuvre des solutions prenant en compte les impératifs des différentes fonctions

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentation de la théorie, jeu de mise en situation, brainstorming

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM et questions

### PROGRAMME

La création de produit : le rôle de chaque équipe dans ce projet transverse

Les étapes de la création du produit

- Etude de marché / Benchmark / recueil de besoin/ réunion brainstorming
- Etude technique
  - Définition du marketing mix
  - Fiche technique / Partage
  - Evaluation du business
  - Validations

Les obligations réglementaires dans la conception du produit

Les différents modes de création d'un produit

Les règles pour une conception de produit qui fonctionne

RÉF. STAGE / D0602

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Initiation marketing : l'analyse du contrat d'assurance

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **10/05/2022**Tarif **770,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Responsables commerciaux, commerciaux, assistants commerciaux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Comprendre les principaux indicateurs et leur impact en cas de sinistre
- Savoir les interpréter pour donner des exemples concrets au client
- Comprendre les impacts de chaque évolution du contrat

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentation de la théorie, jeu de rôle, étude de cas

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM

### PROGRAMME

- Descriptif d'un contrat d'assurance
- Présentation des principaux indicateurs
- Positionner son contrat face à la concurrence
- Intégrer le contrat d'assurance dans la solution de service globale
- Les étapes de la vie d'un contrat d'assurance
  - Le lancement - la commercialisation
  - Les mises à jour, la vie du contrat
  - Le rôle des commerciaux

RÉF. STAGE / D0603

ADAPTABLE EN INTRA EN PRESENTIEL OU DISTANCIEL

## Initiation marketing : le marketing opérationnel dédié à la commercialisation

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **17/05/2022**Tarif **770,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Commerciaux, assistants commerciaux.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Comprendre les interactions entre la fonction marketing et l'activité commerciale dans son quotidien
- Identifier les interactions entre les équipes pour améliorer le message vers le client

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentation de la théorie, exercices de mise en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM et questions

### PROGRAMME

#### L'analyse du marché

- Étude de marché
- Benchmark
- Réunion brainstorming

#### Préparation de la commercialisation

- Identification de la cible
- Rédaction d'argumentaire
- Création des supports commerciaux et contractuels

#### Marketing et commercial, un travail d'équipe : mythe ou réalité ?

- Avoir un langage et des objectifs communs
- Mettre en oeuvre une boîte à outils pour être plus performant
- Gérer des rendez-vous communs chez le client



## La découverte du marketing

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **15/03/2022**Tarif **770,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Assistants commerciaux, commerciaux.  
Personnes désirant découvrir le marketing appliqué à l'assurance.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Découvrir l'activité marketing et son langage
- Identifier les acteurs de la conception d'un produit d'assurance
- Connaître les composants du contrat d'assurance et les différentes étapes de la vie du contrat

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentation de la théorie, jeu de mise en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM

### PROGRAMME

**La création de produit : un projet transverse**

**Présentation du marketing opérationnel**

**La pré-commercialisation du contrat**

- Identification de la cible
- Rédaction d'argumentaire
- Création des supports commerciaux et contractuels

## Perfectionnement marketing

Contact **Vincent PETITPAS**Dates **22/03/2022**Tarif **770,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Commerciaux, assistants commerciaux.  
Personnes ayant déjà des connaissances sur le fonctionnement d'un service marketing.

### PRÉ-REQUIS

Connaître les activités marketing ou avoir suivi le stage D0604 «La découverte du marketing».

### OBJECTIFS

- Comprendre le processus de création d'un produit d'assurance pour bien identifier le rôle de chacun
- Comprendre les impacts de chaque évolution du contrat
- Connaître les principaux indicateurs du contrat et leur impact en cas de sinistre

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentation de la théorie, exercices de mise en situation, étude de cas.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM

### PROGRAMME

#### Les étapes de la création du produit

- Etude de marché / benchmark / recueil de besoin / réunion brainstorming
- Etude technique
  - Définition du marketing mix
  - Fiche technique / Partage
  - Evaluation du business
  - Validations
- Analyse du contrat
  - Analyse des principaux indicateurs
  - Intégrer le prix dans l'offre globale
  - Identifier les données à comparer

- Les étapes de la vie d'un contrat d'assurance
  - Le lancement - la commercialisation
  - Les mises à jour en cours de vie du contrat
  - Le rôle des commerciaux dans la vie du contrat

## Expertise marketing



Contact **Vincent PETITPAS**

Dates **29/03/2022**

Tarif **770,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Responsables commerciaux, commerciaux.  
Personnes souhaitant perfectionner ses connaissances du fonctionnement d'une activité marketing et du contrat d'assurance.

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser les étapes du process de conception de produit en assurance ou avoir suivi le stage D0605 «Perfectionnement marketing».  
Maîtriser toutes les composantes du contrat et leurs définitions

### OBJECTIFS

- Mettre en oeuvre des solutions prenant en compte les impératifs des différentes fonctions
- Comprendre les interactions inter-équipes pour améliorer le message vers le client
- Savoir interpréter les composants du contrat pour donner des exemples concrets au client

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentation de la théorie, jeu de rôle, étude de cas concret.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

QCM et questions

### PROGRAMME

#### Création de produit

- Les obligations réglementaires dans la conception du produit
- Les différents schémas de création d'un produit
- Les règles pour une conception de produit qui fonctionne

#### Analyse d'un contrat d'assurance

- Analyser son contrat face à la concurrence
- Intégrer le contrat d'assurance dans la solution de service globale

#### Marketing et commercial, un travail d'équipe : mythe ou réalité ?

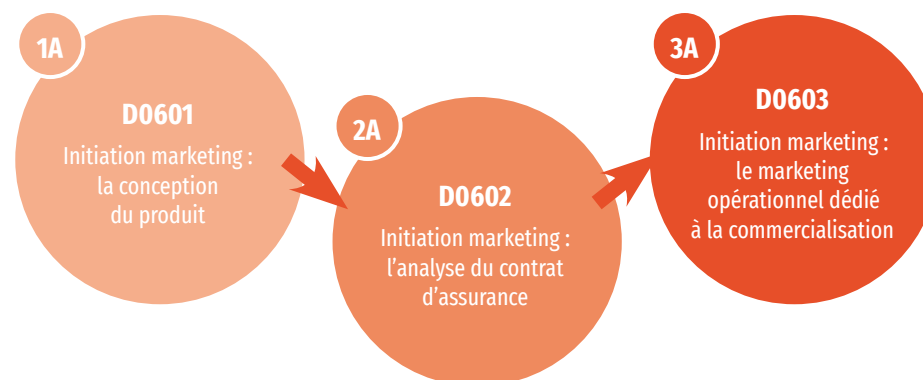
- Le langage commun
- L'objectif commun

- La boîte à outils pour être plus performant
- Des rendez-vous communs chez le client

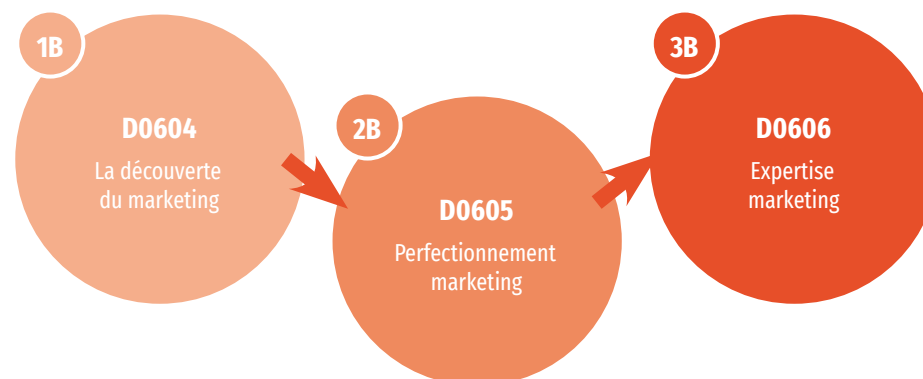
## PARCOURS MARKETING

Pour aborder le marketing en assurance de personnes, nous vous proposons 2 approches, un parcours par fonctions et un parcours par niveaux. Chacun de ces parcours peut être suivi intégralement ou partiellement en fonction de vos besoins. Par exemple, vous pouvez suivre la formation 1A et la formation 2A ou la formation 2A et la formation 3A ou encore la formation 1B et la formation 2B. Les 6 formations proposées peuvent également être suivies individuellement.

### A - Parcours Marketing par fonctions



### B - Parcours Marketing par niveaux



## Epargne retraite individuelle et collective : les fondamentaux



Contact **Vincent PETITPAS**

Dates **12-13/09/2022**

Tarif **1 220,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Assistants commerciales, gestionnaires entreprises et gestionnaires participants, gestionnaires épargne nouvellement recrutés, chargés de relation client.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Le formateur fait les apports théoriques à l'aide de supports visuels dont la copie est remise aux participants. Des quiz d'appropriation des connaissances sont utilisés au cours de la formation.

### OBJECTIFS

- Situer la place de la capitalisation dans le monde de la retraite
- Repérer les principes de gestion de la retraite par capitalisation
- Identifier les différents produits sur le marché : solutions individuelles et collectives
- Maîtriser les différentes solutions de retraite sur le plan technique, juridique, fiscal et commercial
- Dégager les avantages de chaque solution
- Comprendre le débat sur l'évolution des retraites

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Animation à partir d'un diaporama, cas pratiques à réaliser

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz final d'évaluation

### PROGRAMME

La retraite par répartition et la retraite par capitalisation

La technique de la retraite par capitalisation : calculs financiers et supports financiers

Le marché de la retraite supplémentaire par capitalisation

Les solutions individuelles de retraite par capitalisation : l'assurance vie, le PERIN et les contrats Madelin

Les solutions collectives de retraite par capitalisation dans l'entreprise : Les contrats article 39, le PERECO et le PERO



# ANS

## FORMER POUR TRANSFORMER, UNE AVENTURE QUI DURE DEPUIS 50 ANS DÉJÀ !

## NOUVEAUX STAGES

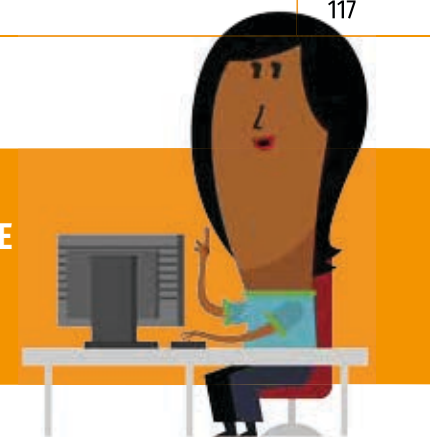
Ces stages sont identifiés dans le catalogue par ce Picto



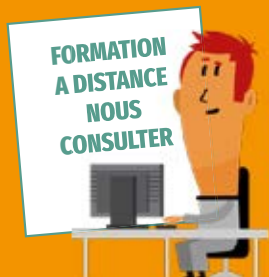
SÉRIE LA FILIÈRE INFORMATIQUE		Pages
IB0165	Sensibilisation aux données numériques – RGPD	98
IB0164	Comment gérer sa E-réputation sur les réseaux sociaux	99
IB0160	Bonnes pratiques de management de projet informatique Agirc-Arrco	102
IB0159	Développement d'applications avec Angular	105
IB0163	Contrôle de versions avec GIT	108
IB0162	Testeur logiciel : Méthodologie de tests et Recettes MOA	111
IB0161	Testeur logiciel : Pilotage et Organisation des Recettes	111
H0125	Fonctionnalités avancées d'Outlook	115
H0124	Office 365 – Les outils de collaboration et de stockage (Onedrive, Teams, Sharepoint...)	116
H0126	Office 365 – Les outils d'aide à l'organisation projet (OneNote, Planner, To Do, Bookings, Forms)	116
H0127	Office 365 – Analyse de données avec Power Bi	117

### CONTACT PÉDAGOGIQUE DE LA SÉRIE LA FILIÈRE INFORMATIQUE

Cécile Magalhaes \_ [cmagalhaes@agirc-arrco.fr](mailto:cmagalhaes@agirc-arrco.fr)







# LA FILIÈRE INFORMATIQUE



## L'offre en stages informatiques est organisée autour de 4 thématiques :

- Les Outils, les normes et techniques métiers
- Produit logiciel : qualité et tests
- L'informatique au sein de la retraite complémentaire
- Les outils Microsoft 365

Certaines formations, identifiées par le picto Certification, permettent d'accéder à une certification validée par un organisme certificateur reconnu tel que Scrum.org.

Les formations aux différents outils Microsoft 365 sont proposées ici en format présentiel et vous pouvez également les retrouver en format à distance dans la série Distanciel.

Pour s'adapter aux besoins émergents en informatique, nous vous proposons de nombreuses formations nouvelles (voir liste ci-contre).

Pour répondre au plus juste à vos attentes, le Cfem 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.

N'hésitez pas à prendre contact avec la responsable de projet de cette série, Cécile MAGALHAES.

Enfin, nous vous remercions de signaler à la responsable de projet les participants en situation de handicap nécessitant une adaptation spécifique de la formation souhaitée. Après étude du besoin, nous vous apporterons une réponse dédiée.

RÉF. STAGE / **S0501**

ADAPTABLE EN INTRA

## Séminaire "Les nouvelles tendances de l'informatique"

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **05-06/10/2022**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Informaticiens ou autre public intéressés par ces sujets.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Un séminaire auquel plus de 30 000 professionnels de l'informatique ont déjà participé. Animé par un expert.

### OBJECTIFS

- Comprendre les concepts essentiels et les tendances de la transformation en cours.
- Prendre du recul pour une vision claire et globale de l'innovation, des nouvelles technologies et de leur maturité
- Préparer sa propre transformation et anticiper les impacts sur les organisations et les DSI

### PROGRAMME

Une mutation profonde en cours  
Réseaux, vers le Cloud Networking ?  
Le Cloud s'impose, quelles conséquences pour nos Infrastructures ?  
Développement d'application, agilité et diversité s'imposent !  
Cybersécurité et confidentialité : gestion du risque et zéro trust vont-ils s'imposer ?  
Comprendre l'essentiel des tendances de l'IoT, du Big Data, de l'IA et de la Blockchain  
Le Digital Workplace s'impose  
Le cadre juridique, pour quelle régulation ?  
Entreprise digitale, quels impacts sur la DSI ?

RÉF. STAGE / **IB0165**

ADAPTABLE EN INTRA

FORMAT DISTANCIEL page 144

## Sensibilisation aux données numériques - RGPD

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **30/03/2022 ou 09/06/2022  
ou 22/09/2022**Tarif **450,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Interactivité et exercices pratiques pendant la formation.

### OBJECTIFS

- Appréhender le droit associé à la confidentialité des données personnelles (exigences du RGPD et les responsabilités associées)
- Identifier les bons usages des technologies numériques
- Identifier les risques d'atteinte à la sécurité du SI et mes expositions

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Les fondamentaux du RGPD

- Rapide historique, textes fondateurs
- Compréhension des concepts clés
- Les données personnelles, les données personnelles sensibles et les traitements
- Les bases légales (consentement, intérêt légitime) et la licéité des traitements
- Les acteurs clés et leurs responsabilités
- Les droits des personnes
- La territorialité du RGPD et les transferts de données hors UE

#### Connaître son environnement de travail

- Les principales sources d'exposition
- Les outils et réseaux sociaux les plus utilisés dans la branche

#### Comprendre et sécuriser les environnements numériques

- Les cookies et les outils de recueil de consentement
- Les principales menaces cyber
- Sécuriser son environnement de travail
- Les échanges avec les partenaires
- Le délégué à la protection des données



## Comment gérer sa E-réputation sur les réseaux sociaux

Contact **Cécile MAGALHAES**Tarif **450,00 €**Dates **23/03/2022 ou 16/06/2022  
ou 29/09/2022**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Interactivité et exercices pratiques pendant la formation.

### OBJECTIFS

- Connaître les réseaux sociaux les plus utilisés dans la Branche
- Mesurer, gérer son e-réputation
- Connaître les impacts de ses actions sur les réseaux sociaux sur l'image de marque de l'entreprise

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Les grands usages des réseaux sociaux et leurs tendances actuelles

- Les grandes phases de l'internet
- Les réseaux sociaux : leur histoire, leur positionnement et les usages
- L'e-réputation, et l'incitation à la présence numérique
- L'exhibitionnisme numérique et le capitalisme de l'attention

#### Impacts des médias sociaux sur l'organisation

- Adaptation des organisations, et utilisation des médias sociaux
- Utilisation des médias sociaux comme outils de communication internes
- Dérives des pratiques, présentation des risques

#### Savoir utiliser les réseaux sociaux à bon escient

- Utilisation de Twitter comme outil de veille
- Utilisation de LinkedIn et de Facebook

#### Se défendre

- Gérer la crise et les critiques
- Les attaques rumorales et l'atteinte à l'image de marque
- Les techniques de défense (avantages et inconvénients)

#### Que dit le droit ?

- Le droit à l'oubli et ses limites
- Le cadre juridique dans le cyberspace (CNIL, RGPD, droit à l'oubli...)

## Agilité : Mettre en œuvre Scrum et Kanban

Contact **Cécile MAGALHAES**Tarif **780,00 €**Dates **Nous consulter**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse aux chefs de projet, analystes concepteurs, responsables qualité, responsables méthodes et développeurs qui souhaitent devenir opérationnels sur Scrum.

### PRÉ-REQUIS

Connaissances de base en gestion de projets logiciels.

### POINTS FORTS

Exercices pratiques basés sur des études de cas.

### OBJECTIFS

- Identifier les différents rôles dans un projet Scrum
- Mettre en place les différentes cérémonies
- Appliquer les bonnes pratiques associées à Scrum (rédaction des user stories, estimation...)

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Introduction

- Le contexte et les origines des méthodes Agiles
- La gestion de projet classique
- Les raisons d'être de l'agilité
- Les valeurs et principes agiles

#### Scrum

- L'aspect itératif et incrémental
- La notion de sprint
- Les rôles : Product Owner, Scrum Master...
- Les cérémonies : mêlée, planning de sprint...
- Les artefacts de Scrum : la backlog, ...

#### La gestion des exigences

- La notion de « User Story » ...

#### La planification

- Les estimations
- Le suivi projet, les indicateurs...

#### Les bonnes pratiques complémentaires

- Les pratiques issues d'Extreme Programming
- L'approche Lean

#### La mise en place d'un Kanban

## Formation certifiante "Agilité : Devenir Scrum Master"



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **1 030,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse à toute personne souhaitant exercer le rôle de Scrum Master sur un projet Agile.

### PRÉ-REQUIS

- Formation IB0121 Agilité : « en œuvre Scrum et Kanban » ou connaissances équivalentes sur Scrum
- Maîtriser la langue anglaise (examen en anglais ou possibilité de traduction en français via Google Translate)
- Lire au préalable le Scrum Guide

### POINTS FORTS

Exercices pratiques basés sur des études de cas.

### OBJECTIFS

- Exercer le rôle de Scrum Master
- Améliorer le fonctionnement de l'équipe en appliquant les bonnes pratiques associées.
- Animer les différentes cérémonies et faire collaborer les personnes de l'équipe.

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Examen de certification par l'organisme Scrum.org

### PROGRAMME

#### Introduction

- Rappel sur les valeurs et principes agiles
- Rappel sur les rôles Scrum
- Rappel sur les cérémonies Scrum

#### Rôle du Scrum Master

- Vis-à-vis de l'équipe
- Vis-à-vis du product owner
- Vis-à-vis des autres membres
- Rendre les cérémonies Scrum efficaces
- Planification de sprint et de release
- Les tableaux de bord

#### Savoir-être et savoir-faire

- L'attitude
- Dynamiser l'équipe
- La résolution de problèmes
- La gestion de crise

#### Certification

- Préparation via des examens blancs
- Examen de certification Professional Scrum Master1 de Scrum.org

## Préparation et certification "Scrum Master"



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **640,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse à toute personne exerçant le rôle de Scrum Master sur un projet Agile et souhaitant se préparer et passer la certification Professional Scrum Master 1 de Scrum.org

### PRÉ-REQUIS

- Posséder une pratique du rôle de Scrum Master
- Avoir suivi la formation IB0121 Agilité : «Mettre en œuvre Scrum et Kanban» ou équivalent
- Maîtriser la langue anglaise (examen en anglais ou possibilité de traduction en français via Google Translate)
- Lire au préalable le Scrum Guide

### POINTS FORTS

Interactivité et exercices pratiques pendant la  
Exercices pratiques basés sur des études de cas.

### OBJECTIFS

- Être certifié Professional Scrum avec le niveau Master 1 de Scrum.org

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Examen de certification par l'organisme Scrum.org

### PROGRAMME

#### Le Scrum Guide

- Valeurs et principes agiles

#### Les rappels pour l'examen

- Les rôles Scrum
- Le rôle du Scrum Master
- Les cérémonies Scrum
- Les artefacts

#### Préparation à la certification

- Examens blancs

#### Certification

- Examen de certification Professional Scrum Master 1 de Scrum.org (examen en ligne, 80 questions, durée 1 h)



## Formation certifiante "Agilité : Devenir Product Owner"



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **1 030,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse à toute personne souhaitant exercer le rôle de Product Owner sur un projet Agile.

### PRÉ-REQUIS

- Formation IB0121 «Agilité : «Mettre en œuvre Scrum et Kanban» ou connaissances équivalentes sur Scrum
- Maîtriser la langue anglaise (examen en anglais ou possibilité de traduction en français via Google Translate)
- Lire au préalable le Scrum Guide

### POINTS FORTS

Exercices pratiques basés sur des études de cas.

### OBJECTIFS

- Exercer le rôle de Product Owner
- Gérer et prioriser la product Backlog
- Réaliser un plan de release
- Optimiser la valeur du produit

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Examen de certification par l'organisme Scrum.org

### PROGRAMME

#### Introduction

- Rappel sur les valeurs, principes agiles et Scrum

#### Rôle du Product Owner

- Vis-à-vis de l'équipe d'une part et des utilisateurs d'autre part
- Compétences à développer

#### Bien définir le produit

- Développer la vision produit
- Exprimer les exigences de haut niveau
- Découper les sujets en user stories
- Exprimer les exigences non fonctionnelles

#### Maximiser la valeur produit

- S'appuyer sur l'expérience utilisateur
- Définir la valeur produit, le MVP

#### Prioriser les exigences

- Techniques de priorisation
- Story mapping

#### Planifier les releases

- Planification de sprint et de release
- Les tableaux de bord

#### Certification

- Préparation via des examens blancs
- Examen de certification Professional Scrum Product Owner 1 de Scrum.org

## Préparation et certification "Product Owner"



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **640,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse à toute personne exerçant le rôle de Product Owner sur un projet Agile et souhaitant se préparer et passer la certification Professional Scrum Product Owner 1 de Scrum.org.

### PRÉ-REQUIS

- Posséder une pratique du rôle de Product Owner
- Maîtriser la langue anglaise (examen en anglais ou possibilité de traduction en français via Google Translate)
- Lire au préalable le Scrum Guide

### POINTS FORTS

Exercices pratiques basés sur des études de cas.

### OBJECTIFS

- Être certifié Professional Scrum avec le niveau Product Owner 1 de Scrum.org

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Examen de certification par l'organisme Scrum.org

### PROGRAMME

#### Le Scrum Guide

- Valeurs et principes agiles

#### Les rappels pour l'examen

- Les rôles Scrum
- Le rôle du Product Owner
- Les cérémonies Scrum
- Les artefacts

#### Préparation à la certification

- Préparation via des examens blancs

#### Certification

- Examen de certification Professional Scrum Product Owner 1 de Scrum.org (examen en ligne, 80 questions, durée 1 h)

RÉF. STAGE / **IB0160**

ADAPTABLE EN INTRA

## Bonnes pratiques de management de projet informatique Agirc-Arrco

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne exerçant le rôle de Chef de projet informatique.

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser la gestion de projet Informatique.

### POINTS FORTS

Exercices pratiques basés sur des études de cas.

### OBJECTIFS

- Connaître les process de gestion d'un projet informatique Agirc-Arrco
- Maîtriser la gestion des risques et coût du projet
- Connaître les bonnes pratiques de gestion de projet de la communauté des Chefs de Projet Agirc-Arrco

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

Un projet, c'est quoi ?

Le rôle de chef de projet et le leadership

Le cadrage

La gestion des risques

La préparation du projet

- Estimer
- Découper (PBS) et planifier
- Etablir le plan projet
- Obtenir l'engagement des participants

Le suivi du projet

- Mesure et indicateurs d'avancement
- Instances de pilotage
- Revues projet et revues des risques
- Reporting

La clôture et le bilan de projet

RÉF. STAGE / **IB0126**

ADAPTABLE EN INTRA

## Initiation à la programmation Objet/Java

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **1 350,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Chefs de projet ou analystes fonctionnels voulant acquérir une vision précise des techniques employées par leurs collaborateurs ou sous-traitants.  
Développeurs voulant évoluer vers l'Objet.

### PRÉ-REQUIS

Connaissances en programmation.

### POINTS FORTS

Le déroulement du cours sera accompagné d'une étude de cas, permettant de mettre en œuvre les différents types de diagrammes sous forme d'exercices à l'issue de chaque chapitre.

### OBJECTIFS

- Connaître les principes de l'approche Objet
- Appréhender les mécanismes du langage Java
- Mettre en œuvre des différents outils d'Eclipse dans le cadre du développement d'applications Java

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

Principes de base de Java

Les différentes offres Java

Eléments traditionnels du langage

- Gestion mémoire, variables, structures de contrôle, boucles
- Prise en main d'Eclipse : perspectives, principales vues, démarrage et création d'un projet, fonctionnalités Java de l'IDE

Concepts objets appliqués avec Java

- Classe, objet, instanciation, interface
- Le debug avec Eclipse : la perspective debugger, fonctionnalités de debug

Concepts objets avancés

- Classe abstraite, interface, polymorphisme, attributs/méthodes de classe...

Traitement d'erreurs par exceptions



## Formation JAVA : Programmation avancée

Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **900,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Développeurs Java.

### PRÉ-REQUIS

Connaissance en programmation Java.

### POINTS FORTS

Le déroulement du cours sera accompagné d'exercices à l'issue de chaque chapitre.

### OBJECTIFS

- Maîtriser des aspects avancés du langage Java
- Mettre en oeuvre les tests unitaires

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

Les tests unitaires avec Junit

Fakes et Mocks dans les tests unitaires

- Les Fakes, les Mocks, présentation de Mockito

Automatisation de tâches avec Maven

- Le POM, le cycle de vie d'un projet, gestion des dépendances...

Plugin Maven pour Eclipse

Gestion des versions : introduction à SVN

Les annotations

Le pattern proxy

Le multi-threading

Manipulation de quelques API

## Introduction à JEE et Webservices

Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **900,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse aux développeurs, et autres personnes confrontées aux technologies JEE et Webservices.

### PRÉ-REQUIS

Connaissances en informatique.

### POINTS FORTS

- Dialogue permanent entre l'intervenant et les participants
- Documentation spécifique

### OBJECTIFS

- Connaître les technologies Web de Java EE
- Connaître les composants
- Appréhender les principales technologies Web Services

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

Modèles d'architecture multi-niveaux

Caractéristiques de base de Java EE

Principes de base des applications Web JavaEE

Déploiement et configuration des composants

Mécanismes de base d'une servlet

Transactions

Envoi de messages

SOAP

Web Service Description Language

Consommer des services RESTful

Sécurité des Webservices



RÉF. STAGE / **IB0135**

ADAPTABLE EN INTRA

## Framework Spring : Développement d'application IHM et batch

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **1 350,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse à des développeurs Java souhaitant découvrir et mettre en place des applications utilisant Spring.

### PRÉ-REQUIS

Connaissance du langage Java.

### POINTS FORTS

- Exercices pratiques basés sur des études de cas
- Dialogue permanent entre l'intervenant et les participants
- Documentation spécifique

### OBJECTIFS

- Comprendre le positionnement de Spring dans les technologies Java
- Comprendre le principe de fonctionnement et la configuration du conteneur Spring
- Utiliser les différents modules de Spring Framework

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

Les concepts de base Spring  
Gérer les dépendances entre objets  
Mécanismes de base du conteneur Spring  
Mécanismes avancés du conteneur Spring  
SpEL : Spring Expression Language  
Spring : Accès aux ressources  
Spring : Validation, Conversion et formatage  
Couplage Spring avec Junit  
Spring AOP  
Introduction SpringBatch

RÉF. STAGE / **IB0136**

ADAPTABLE EN INTRA

## Le Mapping Objet/Relationnel avec Hibernate

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **1 350,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse aux développeurs.

### PRÉ-REQUIS

Maîtrise du langage Java.  
Connaissance de SQL et d'un SGBD.

### POINTS FORTS

- Exercices pratiques basés sur des études de cas
- Dialogue permanent entre l'intervenant et les participants
- Documentation spécifique

### OBJECTIFS

- Connaître les principes de persistance en Java
- Comprendre l'architecture et le fonctionnement du Framework de persistance Hibernate/JPA
- Réaliser les mapping entre les classes Java et les tables de bases de données
- Manipuler les instances d'objets persistants

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

La persistance en Java  
Présentation de Java Persistence API  
Mapping Objet/Relationnel avec JPA  
Gestion des entités persistantes avec JPA  
Mapping Objet/Relationnel avancé avec JPA  
JP QL : Java Persistence Query Language  
Concurrence d'accès avec JPA  
Présentation de Spring Data



## Développement d'applications avec Angular

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **1 350,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Développeur web.

### PRÉ-REQUIS

Connaissance de JavaScript ou de TypeScript.

### POINTS FORTS

- Exercices pratiques basés sur des études de cas
- Dialogue permanent entre l'intervenant et les participants
- Documentation spécifique

### OBJECTIFS

- Découvrir les fonctionnalités avancées du framework Angular
- Savoir développer une nouvelle application Web
- Savoir concevoir une application Angular avec JavaScript et TypeScript

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Rappels

- TypeScript et outillage

#### Présentation

- AngularJS & Angular
- Architecture

#### Démarrer une application Angular

- Commencer un nouveau
- Angular-CLI, Webpack

#### Tests

- Jasmine/Karma

#### Composants

- Syntaxe des templates
- Propriétés, Événements, Directives, Composants

#### Composants Angular

- ngStyle, ngClass, ngFor, ngIf, ngSwitch, ngNonBindable

#### Injection de Dépendances

- Injecteurs/Providers

#### Les Pipes

- Création/Utilisation

#### Communication avec une API REST

- Http
- Observables

#### Router

- Configuration du Router
- Directive RouterOutlet/Directive RouterLink
- Stratégies URL/Paramètres URL
- Cycle de vie

#### Gestion des Formulaires

- Directives
- Validation

#### Server-side rendering

- Angular Universal

## Connaissances de base sur la PFD RC

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Chefs de projet, MOA, Bureau Etudes, testeurs,...

### PRÉ-REQUIS

Formation la filière SOLAR.

Connaissances de base en informatique.

### POINTS FORTS

- Démonstrations pratiques basées sur un cas de bout en bout
- Dialogue permanent entre l'intervenant et les participants
- Documentation spécifique

### OBJECTIFS

- Connaître les différents outils de la PFD RC et savoir quand les utiliser
- Gérer le cycle de version dans le cockpit et les sprints dans Jira
- Savoir lire les nouveaux tableaux de bord de qualimétrie

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés des différents outils utilisables dans la PFD.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

Utilisation des différents outils de la PFD RC durant les étapes du cycle de vie d'un projet.

#### Les grandes étapes :

- Démarrage d'un projet

#### Présentation de l'équipe et des process

- Planification des versions

#### Cockpit : Découverte

Jira : Création des tâches, présentation des workflows

#### Jira : Préparation d'une itération

- Démarrage du développement

#### Eclipse : Développement Java

Jenkins : Suivi de l'intégration continue

#### Sonar : Suivi de la qualité

- Tests automatisés

Eclipse : développement OTA

Squash TM : intégration des tests automatisés

- Fin d'un cycle de développement (a/rc)

Confluence : Rétrospective et capitalisation

Artifactory : recherche des livrables

- Finalisation d'une version

Alfresco : dépôt des documents

## Développement d'applications avec la PFD RC

Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **780,00**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse aux développeurs.

### PRÉ-REQUIS

Connaissance des outils standard de développement Java.

### POINTS FORTS

Exercices pratiques basés sur des études de cas.  
Dialogue permanent entre l'intervenant et les participants.  
Documentation spécifique.

### OBJECTIFS

- Connaître les différents outils de la PFD RC et savoir quand les utiliser
- Développer avec Eclipse et utiliser les différents plugins
- Gérer le cycle de version dans le cockpit

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

Utilisation des différents outils de la PFD RC durant les étapes du cycle de vie d'un projet  
Les grandes étapes :

#### Démarrage d'un projet

- Présentation de l'équipe et des process

#### Planification des versions

- Cockpit : découverte
- Jira : création des tâches, présentation des workflows
- Jira : préparation d'une itération

#### Démarrage du développement

- Eclipse : configuration et usage
- Eclipse : Développement Java
- Jenkins : suivi de l'intégration continue
- Sonar : suivi de la qualité

#### Tests automatisés

- Eclipse : développement OTA
- Jenkins : suivi de l'intégration continue

#### Fin d'un cycle de développement (a/rc)

- Confluence : rétrospective et capitalisation
- Artifactory : recherche des livrables

#### Finalisation d'une version

- Alfresco : dépôt des documents

## Framework Thémis : Core & WebServices

Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse aux développeurs et concepteurs.

### PRÉ-REQUIS

Disposer de connaissances sur :

- Programmation Objet/Java
- Concepts J2EE/BEBSERVICE
- Spring/SpringBatch
- Hibernate & persistance
- Développement d'application avec le PFD-RC

### POINTS FORTS

- Exercices pratiques
- Dialogue permanent entre l'intervenant et les participants
- Documentation spécifique

### OBJECTIFS

- Appréhender le framework Thémis
- Être en capacité de développer les différentes couches services d'une application

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Introduction

- Présentation générale de Thémis
- Présentation de l'architecture des services
- Découverte des différents composants
- Rappels sur la stack de dépendance (dont adhérence JBoss)
- Introduction aux normes Solar J2EE

#### Couche service

- Définition d'un service
- Définition d'un DAO
- Gestion transactionnelle

#### Composants transverses

- Utilisation de jeux de données dynamiques
- Sérialisation
- Historisation de données
- Le module Thémis

#### WebService

- Rappel sur le framework sous-jacent CXF
- Définition d'un client de webservice
- Implémentation d'un webservice
- Couches transport (HTTP et JMS)
- Gestion des rejets
- Focus sur le broker WebMethod



## Framework Themis : Batch

Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **780,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse aux développeurs et concepteurs.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation IB0138 «Framework THEMIS CORE & Webservices» et disposer des prérequis de celle-ci.

### POINTS FORTS

- Exercices pratiques
- Dialogue permanent entre l'intervenant et les participants
- Documentation spécifique

### OBJECTIFS

- Appréhender le framework Themis Batch
- Etre en capacité de développer un batch selon les principes Solar/Themis

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Introduction

- Rappel général de Themis
- Présentation succincte de Spring Batch
- Présentation de l'architecture batch (Themis et le framework Spring Batch)

#### Contenu du livrable batch

- Définition des fichiers de configuration
- Présentation du livrable (type EAR)

#### Gestion du batch

- Gestion des lancements/arrêts/relances
- Point de vigilance autour de la «restartabilité» des batches
- Focus sur la gestion des rejets fonctionnels
- Présentation des principales commandes batch
- Définition des paramètres batch obligatoires
- Présentation du compte rendu (CRN)

#### Scalabilité

- Définition des scalabilités
- Présentation du remote-partitionning
- Gestion des steps partitionnés

## Framework Themis : IHM Vaadin

Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **780,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse aux développeurs et concepteurs.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation IB0138 «Framework THEMIS CORE & Webservices» et disposer des prérequis de celle-ci.

### POINTS FORTS

- Exercices pratiques
- Dialogue permanent entre l'intervenant et les participants
- Documentation spécifique

### OBJECTIFS

- Appréhender le framework Themis IHM
- Etre en capacité de développer une application IHM selon les principes Solar/Themis

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Introduction

- Rappel général de Themis
- Présentation succincte de Vaadin
- Présentation de l'architecture IHM (Themis et Vaadin, son modèle MVC)

#### Contenu du livrable IHM

- Définition des fichiers de configuration
- Présentation du livrable (type EAR)

#### Les principaux concepts

- Présentation des différents composants (contrôleur, view, component, templates...)
- Databinding, «beanfielgroup» et la validation
- Gestion des événements
- Les préférences utilisateur

#### La sécurité

- Authentification des utilisateurs
- Gestion des droits et des profils

#### La communication

- Présentation du bureau BT (son rôle)
- Présentation des communications entre fonctions
- Gestion de la session, découverte du mécanisme de «heartbeat»
- Présentations des modes de lancement en mode bureau, standalone ou simulé

## Framework TFront / Angular / Rest API

Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **195,00 €**

Durée **0,5 jour(s)**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse aux développeurs.

### PRÉ-REQUIS

Maîtrise du framework Angular (v6 minimum)  
Connaissance de Spring et d'un moteur d'API REST  
Connaissance de Java EE

### POINTS FORTS

- Exercices pratiques basés sur des études de cas
- Dialogue permanent entre l'intervenant et les participants
- Documentation spécifique

### OBJECTIFS

- Appréhender le framework TFRONT / Angular / Rest API
- Être en capacité de développer selon les principes Solar / Thémis

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### API REST

- Rappels
- Versionning
- Documentation

#### Module Angular de TFront

- Initialisation d'un projet
- Déploiement d'une application Angular sous Node et JBOSS
- Services transverses (configuration, journalisation, événements)
- Interaction avec le Bureau Retraite
- Sécurité & Gestion du contexte de sécurité utilisateur
- Charte graphique

#### Composant Java EE de TFRONT

- Initialisation d'un projet
- Gestion de la sécurité applicative

#### Angular

- Présentation des bonnes pratiques de développement Agirc-Arrco

## Contrôle de versions avec GIT



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **900,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Scrum master, développeurs.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Exercices pratiques.

### OBJECTIFS

- Savoir installer, configurer GIT
- Savoir utiliser GIT en ligne de commande et avec des outils complémentaires

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Présentation de GIT

#### Installation et configuration de Git

#### Utilisation de Git, les fondamentaux

- Le modèle objet Git
- Le répertoire de travail et le répertoire Git
- La zone d'index ou staging area
- Les concepts de branche, tag et dépôt
- Création et initialisation d'un dépôt

#### Gestion locale des fichiers

#### Gestion des branches

- La branche master
- Création de branches
- Changement de branche
- Fusion de branches
- Gestion des conflits

#### Partage de travail et collaboration

- La notion de dépôt distant
- Présentation de GitHub
- Mise en place d'un dépôt distant et travail collaboratif avec Gitlab
- Récupération des modifications
- Publication de modifications



## Gérer le besoin utilisateur avec JIRA

Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse aux product owners, aux analystes, à la maîtrise d'ouvrage, aux assistants à la maîtrise d'ouvrage, aux chefs de projet.

### PRÉ-REQUIS

Connaissance de base des principes et pratiques agiles ou avoir suivi IB0129 - Formation certifiante Agilité : devenir Product Owner.

### POINTS FORTS

- Exercices pratiques basés sur des études de cas
- Dialogue permanent entre l'intervenant et les participants
- Documentation spécifique

### OBJECTIFS

- Savoir créer, rechercher les différents types de demandes dans JIRA
- Maîtriser le cycle de vie projet et les workflows des demandes et les caractéristiques JIRA d'un projet
- Piloter l'avancement de la réalisation du produit et les rapports JIRA

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de pratique dans JIRA par les stagiaires..

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Les concepts

- La backlog et les types de demandes (épopées, user story, anomalie, assistance)
- Projet, itération, tableaux

#### La création des demandes

- Créer une épopée, une user story, une anomalie, une assistance, une sous-tâche
- Estimer une demande (complexité et valeur métier)

#### La recherche des demandes

- Retrouver une demande via une requête JQL, un tableau spécifique ou via la backlog
- Créer des filtres personnalisés

#### La vie d'une demande

- Workflow des demandes, tableaux de suivi, modification d'une demande, priorisation des demandes, notifications, bonnes pratiques associées

#### Les caractéristiques projet

- Gérer les composants, les étiquettes, les itérations

#### Suivre l'avancement du produit

- Les rapports JIRA
- Les tableaux de bord personnalisés

## Appréhender les outils PostgreSQL

Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **225,00 €**

Durée **0,5 jour(s)**

### PUBLIC

Ce cours d'adresse aux administrateurs (DBA), développeurs novices ou confirmés, support production, exploitation, analyste de la performance.

### PRÉ-REQUIS

Connaissances à minima sur les bases de données et sur le langage SQL.

### POINTS FORTS

Exercices pratiques.

### OBJECTIFS

- Améliorer les performances des requêtes en analysant leur comportement
- Identifier et résoudre les problèmes par l'analyse de la base de données
- Connaître les outils d'administration et monitoring de la performance sur PostgreSQL

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Informations générales

- Généralité sur le Socle PostgreSQL
- Accès sécurisé aux bases de données
- Les processus de maintenance

#### Portail PostgreSQL

- Page d'accès principale des outils

#### RPgSQL

- Référentiel PostgreSQL

#### PostgreSQL Studio

- Outils web d'administration

#### OPM

- Outils de monitoring de la performance

#### POWA

- Outils d'analyse des requêtes

#### PgBadger

- Outils d'analyse des logs

#### Explain

- Outils d'analyse des plans d'exécution des requêtes

#### PgFormat

- Outils de formatage des requêtes

RÉF. STAGE / **IB0141**

ADAPTABLE EN INTRA

## Formation certifiante "Big Data Foundation"

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **1 590,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Toute personne intéressée par la mise en œuvre ou l'utilisation de technologies de type Big Data, y compris les responsables ou interlocuteurs de départements métiers.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Cours illustré de nombreux exemples pratiques basés sur le retour d'expériences. Exercices individuels de révision pour se préparer à l'examen. Documentation spécifique

### OBJECTIFS

- Prendre connaissance des bases de la Data Science et des fondamentaux du BigData afin d'en comprendre les enjeux
- S'intégrer efficacement dans une équipe projet Big Data et développer l'innovation numérique
- Maîtriser le processus d'exploration des données

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Définitions du Big Data

- Définitions et exemples d'utilisation
- Classification des catégories de données
- Types d'apprentissage
- Taxonomie des algorithmes d'exploration
- Métiers du Big Data

#### Activités du Big Data

- Identification, modélisation et intégration des données
- Gestion du flux de travail
- Gestion de la qualité des données
- Visualisation des données
- Analyse & prédiction
- Taxonomie et sécurité des données

#### Processus d'exploration des données

- Vue d'ensemble méthode CRISP-DM
- Phase 1 - compréhension métier
- Phase 2 - compréhension des données
- Phase 3 - Préparation des données
- Phase 4 - Modélisation
- Phase 5 - Evaluation
- Phase 6 - Déploiement

#### Examen

RÉF. STAGE / **IB0145**

ADAPTABLE EN INTRA

## Formation certifiante de testeur logiciel "ISTQB Fondation"

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **1 830,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre, services et exploitation, utilisateurs finaux souhaitant s'appuyer sur un référentiel standard et normalisé

### PRÉ-REQUIS

Connaissance des cycles de développement logiciel et des tests logiciel, expérience des projets informatiques

### POINTS FORTS

La formation est basée sur l'alternance de théorie et de pratique

**CETTE FORMATION PEUT OCCASIONNER DU TRAVAIL PERSONNEL LE SOIR, IL EST RECOMMANDÉ DE PRÉVOIR DU TEMPS EN FIN DE JOURNÉE**

### OBJECTIFS

- Comprendre les principes de base des tests logiciels
- Identifier les standards et les normes internationales du test logiciel
- Savoir concevoir, planifier et réaliser des tests répondant à vos besoins spécifiques

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Examen de certification (QCM de 1 heure) sous le contrôle d'un examinateur de l'ISTQB.

### PROGRAMME

#### Fondamentaux des tests

- Principes généraux et processus de tests
- Psychologie et code d'éthique des tests

#### Tester pendant le cycle de vie

- Modèles de développement logiciels
- Niveaux de tests, maintenance

#### Techniques statiques et techniques de conception de tests

- Techniques statiques et processus de test

- Processus de revue et analyse statique
- Le processus de développement de Test
- Catégories de techniques de conception

#### Gestion des tests

- Organisation, estimation et planification des tests
- Suivi et contrôle du déroulement des tests

#### Outils de support aux tests

- Les types d'outils
- Bénéfices potentiels et risques des outils

#### Examen





## Testeur logiciel "Méthodologie de Tests et Recettes MOA"



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **1 350,00 €**

Durée **3 jours**

### PUBLIC

Testeurs ou assistants de maîtrise d'ouvrage en charge de la recette des applications informatiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Etude de cas, construction d'un référentiel de test à partir d'un cahier des charges, utilisation de Squash TM.

### OBJECTIFS

- Identifier les concepts, techniques et méthodes pour la conduite des tests et la recette métier
- Disposer d'une méthodologie
- Découvrir des logiciels libres de gestion de tests et d'anomalies

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Introduction à la recette

- La psychologie du testeur, ce qui doit l'animer
- Le test fonctionnel et les tests de processus métier
- La typologie des tests et la notion de couverture en lien avec l'analyse des risques produit

#### Le contexte projet

- Le cycle de vie du projet, les rôles et les livrables
- Etude de cas : analyse d'un cahier des charges projet

#### La démarche de recette

- Le processus de recette et ses interactions
- Les étapes et la planification
- Les tests de non-régression orientés risque métier
- Le plan de recette et étude de cas

#### La gestion des tests et des non-conformités

##### La conception de tests

- Les principes de conception
- La traçabilité des exigences et des tests
- La couverture des objectifs de tests

##### L'implémentation des tests

- Les tests : architecture, outils et solutions
- Les bonnes pratiques
- Techniques de revue de test, les phases et les acteurs

##### La campagne de recette

- De la préparation au bilan et au procès-verbal de recette

## Testeur logiciel : "Pilotage et Organisation des Recettes"



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **1 350,00 €**

Durée **3 jours**

### PUBLIC

Ce stage s'adresse aux responsables de recette ou assistants de maîtrise d'ouvrage en charge de la recette des applications informatiques.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Etude de cas.

### OBJECTIFS

- Définir les enjeux de la recette métier et la stratégie de tests adaptée
- Mettre en œuvre des plans de recette cohérents avec les politiques organisationnelles et les stratégies de test
- Evaluer, contrôler et communiquer l'état des recettes

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Elaboration du Plan de recette

- Objectifs et structure d'un Plan de recette
- Périmètre à tester
- Analyse des risques produit
- Elaboration de la stratégie de recette
- Inclusion des TNR dans l'écosystème de l'ensemble des applicatifs

#### Organisation d'un projet de recette

- Evaluation des charges et des délais
- Bonnes pratiques relatives l'outillage de test & à l'environnement de test

#### Pilotage et suivi de la recette

- Enjeux du pilotage
- Identification des risques projet
- Comitologie de suivi de recette

- Indicateurs et tableau de bord d'avancement et de suivi des charges

#### Finalisation de la recette

- Sortie de recette (Bilan, PV, Go/NoGo)
- Amélioration continue : Retour d'expérience et pistes d'amélioration

#### Industrialisation des tests et recette

- Différentes approches (Test Management Approach, Test Process Improvement, Model Based Testing...)
- Optimisation de la couverture de test à partir de l'analyse statique

#### Automatisation des tests fonctionnels

- Dans quel cas automatiser les tests fonctionnels
- Avantages et inconvénients

## Tester et améliorer le produit logiciel avec Squash TM

Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Testeurs, analystes/concepteurs de test, responsables de test, administrateurs fonctionnels des outils de test.

### PRÉ-REQUIS

Connaissances des principes et pratiques agiles. Notions JIRA.

### POINTS FORTS

Exercices pratiques basés sur des études de cas.

### OBJECTIFS

Savoir préparer, piloter et exécuter une campagne de tests fonctionnels ou non fonctionnels.

- Maîtriser les différents espaces de Squash TM : exigences, cas de test, campagnes & exécutions.
- Exploiter les rapports de Squash TM pour piloter son activité de test.

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Introduction

- Définitions, exemples et agilité

#### Les concepts

- Exigences, cas de test, campagne de test

#### Les exigences

- Définitions, exigences non fonctionnelles, structuration et bonnes pratiques

#### Les cas de test

- Définitions, jeux de données, structuration et bonnes pratiques

#### Les campagnes de test et les itérations

- Définitions, lien avec le cycle SOLAR, structuration et bonnes pratiques

#### L'exécution des tests

- Les différents statuts de test
- Le lien avec JIRA et les anomalies
- Les bonnes pratiques

#### Le reporting

#### La stratégie et les plans de test

## Comprendre la retraite complémentaire

Contact **Stéphane COLIN**

Dates **07/06/2022**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Informaticiens. Formation recommandée pour les nouveaux entrants.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Quiz, QCM, jeux pédagogiques.

### OBJECTIFS

- Repérer la réglementation de base du régime de retraite complémentaires Agirc-Arrco
- Décrire les activités exercées au sein d'une institution de retraite
- Repérer les partenaires et les flux d'informations
- Situer les outils informatiques : bases locales et fédérales, outils de gestion...

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz + QCM + Jeux pédagogiques

### PROGRAMME

#### Principes d'un système de retraite

#### Le régime Agirc-Arrco

- Principes réglementaires et activités
- Gestion des données, flux d'informations
- Liens inter-organismes gérés par les institutions de retraite

#### L'adhésion de l'entreprise

#### L'appel des cotisations, leur recouvrement

#### Le contentieux des cotisations impayées

#### La déclaration sociale nominative (DSN)

#### L'affiliation des salariés et la gestion du compte de points

#### L'information des salariés, le passage à la retraite le calcul et le paiement de l'allocation



## Repérer les activités pour l'Information des actifs

Contact **Philippe DAMASO**Dates **06/12/2022**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Informaticiens intervenant ou souhaitant intervenir sur les outils informatiques utilisés par les gestionnaires information des actifs.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation IC0101 «Comprendre la Retraite Complémentaire» ou équivalent.

### POINTS FORTS

Apports théoriques et échanges. Utilisation de la base école.

### OBJECTIFS

- Repérer les offres de service aux actifs
- Identifier les rôles du gestionnaire en matière d'information aux actifs et de liquidation de retraite
- Découvrir les liens entre les outils de gestion du gestionnaire

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques, mise en situation sur la base école

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

### PROGRAMME

Les lois des 21 Août 2003 et 9 novembre 2010

L'information aux actifs

- Le GIP Union Retraite : composition et instances

GESICA : les enjeux et l'écosystème

La consultation

La gestion des Flux Entrants (GFE)

- Du courrier à la tâche

Le bureau Retraite Central (BRC)

- Les fonctionnalités et les tâches

La saisie d'une demande sur GESICA

- La demande et le dossier

Le processus de correction de carrière

- La gestion des pièces justificatives

Le CRM

## Repérer les activités et processus du service liquidation

Contact **Philippe DAMASO**Dates **23/06/2022**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Informaticiens intervenant ou souhaitant intervenir sur les outils utilisés par les gestionnaires liquidateurs.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation IC0101 «Comprendre la Retraite Complémentaire» ou équivalent.

### POINTS FORTS

Apports théoriques et échanges. Utilisation de la base école.

### OBJECTIFS

- Identifier les rôles et activités du gestionnaire liquidateur
- Repérer les règles principales applicables au traitement d'un dossier retraite

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques, mise en situation sur la base école

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

### PROGRAMME

Introduction : qu'est-ce qu'un gestionnaire liquidateur ?

ALICE

- L'écosystème et les grands principes
- Les différents canaux de contact
- BRC : la gestion des tâches

GFE

L'engagement du processus sur SCL

- Les tâches «Constitution» et «Études»
- La gestion des PJ et la mise à jour carrière

Le contrôle et le CRM

## Repérer les activités du service allocataire

Contact **Philippe DAMASO**

Dates **09/12/2022**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Informaticiens intervenant ou souhaitant intervenir sur les outils utilisés par les gestionnaires allocataire.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation IC0101 «Comprendre la Retraite Complémentaire» ou équivalent.

### OBJECTIFS

- Identifier les missions du service allocataire
- Identifier les rôles, activités et outils du gestionnaire allocataire
- Repérer les principes réglementaires en matière de gestion de l'allocation

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

**Introduction : qu'est-ce que l'activité de gestion de l'allocation ?**

**Le versement de l'allocation**

- La mise en paiement et les prélèvements sociaux
- Les rythmes de paiement, la mensualisation et ses impacts

**L'ajustement de l'allocation**

- Les indus et les révisions

**La gestion des événements de la vie de l'allocataire**

- Les majorations, les saisies
- La gestion des décès
- Les contrôles de persistance

## Les référentiels Agirc-Arrco dans leurs écosystèmes

Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse plus particulièrement aux informaticiens et aux personnels MOA. Il peut aussi convenir à d'autres profils désireux de s'informer sur l'évolution des référentiels Agirc-Arrco.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation IC0101 «Comprendre la retraite complémentaire» équivalent.

### OBJECTIFS

- Identifier par domaine fonctionnel les référentiels Agirc-Arrco et connaître leurs rôles
- Repérer les interactions
- Connaître les caractéristiques de fonctionnement

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentation sous forme d'exposés. Quiz.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

**La vision synthétique**

- Applications informatiques & référentiels de données

**Le domaine «Gestion des entreprises»**

- Architecture générale et rôle des différents éléments (RNE, RNA, RNI, GTI, Brique DSN, Recouvrement...)

**Le domaine «Gestion des actifs»**

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

**Le domaine «Gestion des allocataires»**

- Architecture générale et rôle des différents éléments (PRC, Base allocataire, LOCA, RNCPS, MCE, Gestion administrative (GAA), Systèmes centraux de liquidation (SCL) et de paiement (SCP),...)



## Optimiser l'utilisation d'Outlook

Contact **Cécile MAGALHAES**

Tarif **450,00 €**

Dates **07/03/2022 ou 13/06/2022  
ou 03/10/2022 ou 05/12/2022**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant se former sur la messagerie Outlook.

### PRÉ-REQUIS

Disposer de la messagerie outlook sur son poste de travail.

### POINTS FORTS

Apports théoriques et exercices pratiques appliqués, correspondant aux environnements de travail des stagiaires.

### OBJECTIFS

- Découvrir les fonctionnalités qui font la force d'Outlook
- Améliorer la gestion de ses emails et des contacts
- Optimiser la gestion du temps : calendrier et suivi des tâches

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### La mécanique d'Outlook et sa richesse fonctionnelle

- Les fonctionnalités clés
- L'interopérabilité entre les quatre composants : messagerie, contacts, calendrier et tâches
- Corriger les défauts les plus courants

#### L'utilisation de la messagerie électronique

- Les fonctions clés
- Simplifier la gestion de ses dossiers emails
- Professionnaliser la rédaction de ses emails
- Envoi des pièces jointes, archive d'emails

#### La gestion des calendriers

- Les points clés de la gestion d'un rendez-vous
- Créer un rendez-vous à partir d'un email
- Utiliser les calendriers multiples

- Partager et paramétrer les calendriers
- Optimiser la gestion des rendez-vous récurrents

#### Contacts, tâches et tableaux de bord

- Renseignement et paramétrage de l'affichage des contacts
- Listes de diffusion statiques et dynamiques
- Gestion, délégation des tâches

#### POUR ALLER PLUS LOIN

H0125 - Fonctionnalités avancées Outlook

## Fonctionnalités avancées d'Outlook



Contact **Cécile MAGALHAES**

Tarif **225,00 €**

Dates **09/03/2022 ou du 15/06/2022  
ou 05/10/2022 ou 07/12/2022**

Durée **0,5 jour(s) uniquement l'après-midi**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant se perfectionner sur la messagerie Outlook.

### PRÉ-REQUIS

Disposer sur son poste de travail : de la messagerie Outlook, de Teams, d'un casque et idéalement un double écran. Maîtriser les fonctionnalités de base d'Outlook (gestion des mails, planification des réunions).

### POINTS FORTS

Apports théoriques et exercices pratiques appliqués, correspondant aux environnements de travail des stagiaires.

### OBJECTIFS

- Gagner du temps et de la productivité
- Automatiser les tâches quotidiennes
- Organiser son courrier électronique et ses rendez-vous

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

Find Time en profondeur pour planifier vos réunions avec des sondages  
Les raccourcis claviers essentiels et efficaces  
Les règles de messages  
Les dossiers de recherche  
Les différents types de classement  
La recherche avancée  
La prise de notes personnelles pour les réunions  
Gestion avancée du calendrier  
Gestion avancée des contacts et des groupes et de l'annuaire  
La rédaction avec un formatage avancé

## Office 365 – Les outils de collaboration et de stockage (Onedrive, Teams, Sharepoint...)



Contact **Cécile MAGALHAES**

Tarif **675,00 €**

Dates **08-09/03/2022 ou 14-15/06/2022  
ou 04-05/10/2022 ou 06-07/12/2022**

Durée **1.5 jours**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant se former sur les outils collaboratifs et de stockage d'office 365.

### PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec un environnement de travail de type «Windows, navigateur Internet et Office».

### POINTS FORTS

- Formation opérationnelle
- Apports théoriques et exercices pratiques en relation avec le contexte de travail des stagiaires

### OBJECTIFS

- Identifier les outils adaptés à ses besoins et à ceux de votre équipe
- Faciliter le travail collaboratif et le partage d'informations au sein de votre collectif

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Introduction

- S'approprier Office 365 (définition, accès aux différents outils, personnalisation)

#### One Drive : Partager et collaborer

- Accéder à son espace OneDrive
- Créer et gérer des documents / des dossiers
- Retrouver un fichier
- Partager des documents / des dossiers

#### Teams : S'organiser en mode projet

- Travailler en équipe en créant des canaux
- Organiser des réunions
- Gérer ses fichiers à partir de Teams

#### SharePoint : Cogérer des documents de référence

- Accéder à un site SharePoint
- Enregistrer dans une bibliothèque de documents SharePoint
- Le bon usage de SharePoint

- Synchroniser une bibliothèque SharePoint avec son poste de travail

#### Stream : Diffusion de vidéos

- Charger, afficher et partager des vidéos en toute sécurité
- Enregistrements de réunions, présentations, sessions de formation ou d'autres vidéos pour faciliter la collaboration de votre équipe

#### Delve :

- Suivre vos documents favoris
- Retrouver les informations sur vos collaborateurs

#### Panorama des fonctionnalités des autres outils

**Office 365 : One Note, Forms, Bookings, Planner, To Do, Power BI**

#### POUR ALLER PLUS LOIN

**H0126** - «Office 365 - Les outils d'aide à l'organisation projet»

## Office 365 - Les outils d'aide à l'organisation projet (OneNote, Planner, To Do, Bookings, Forms)



Contact **Cécile MAGALHAES**

Tarif **450,00 €**

Dates **10/03/2022 ou 16/06/2022  
ou 06/10/2022 ou 08/12/2022**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant se former sur les outils facilitant la gestion de projet sur Office 365.

### PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec un environnement de travail de type «Windows, navigateur Internet et Office».

### POINTS FORTS

- Formation opérationnelle
- Apports théoriques et exercices pratiques en relation avec le contexte de travail des stagiaires

### OBJECTIFS

- Améliorer son efficacité au quotidien en terme de prise de note, gestion des tâches
- Faciliter le travail collaboratif et le partage d'informations au sein de votre collectif

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Introduction

- S'approprier Office 365 (définition, accès aux différents outils, personnalisation)

#### OneNote : Prise de note personnelle et partagée

- Structurer ses notes : blocs notes, sections, groupes, pages, ...
- Système de liens avancé
- Partage de notes et de bloc notes
- Formatage et contenu avancé des notes
- Notes de réunion, notes rapides, notes intégrés (word...)
- Les modèles personnalisés de pages
- OneNote en mobilité (sur le web, sur son smartphone)
- Notes d'équipes (sharepoint/teams) et notes personnelles - synchronisation sur le logiciel

#### To Do : Gestion des tâches individuelles

- Gérer ses tâches sur son smartphone, sur outlook, sur l'application

#### Planner : Gestion des tâches d'équipe

- Créer et gérer un plan d'équipe
- Gestion des sections (compartiments)
- Gestion avancée des tâches
- Répartition des tâches
- Intégration dans le calendrier Outlook
- Notifications et réglages divers

#### Bookings : Planification et gestion des rendez-vous

#### Forms : Questionnaires et enquêtes

- Créer des sondages
- Gestion avancée des questions
- Gestion des embranchements
- Gestion avancée du partage
- Statistiques



## Office 365 - Analyse de données avec Power BI

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **02/02/2022 ou 08/06/2022**Tarif **450,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant se former sur l'analyse de données.

### PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec la réalisation de requêtes de données (type SQL).

### POINTS FORTS

- Formation opérationnelle
- Apports théoriques et exercices pratiques en relation avec le contexte de travail des stagiaires

### OBJECTIFS

- Savoir créer des requêtes avancées et transformer des données
- Savoir mettre en œuvre des fonctions avancées pour réaliser des traitements sur les données à analyser
- Savoir concevoir et créer des rapports dans Power BI

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

La suite «Power platform»...BI, Query, Analytics, flow, apps

PRÉPARER LES DONNÉES DANS POWER BI

NETTOYER, TRANSFORMER ET CHARGER DES DONNÉES DANS POWER BI

CONCEVOIR UN MODÈLE DE DONNÉES DANS POWER BI

CRÉER DES MESURES À L'AIDE DE DAX DANS POWER BI

OPTIMISER LES PERFORMANCES DU MODÈLE

CRÉER DES RAPPORTS

CRÉER DES TABLEAUX DE BORD

CRÉER DES RAPPORTS PAGINÉS DANS POWER BI

EFFECTUER DES ANALYSES AVANCÉES  
CRÉER ET GÉRER DES ESPACES DE TRAVAIL  
GÉRER LES ENSEMBLES DE DONNÉES  
DANS POWER BI  
SÉCURITÉ AU NIVEAU DES LIGNES

## Procédures achats dans le cadre réglementé de la commande publique

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

- Acheteur mettant en œuvre les procédures achats relevant de la commande publique, juriste accompagnant les acheteurs dans la rédaction des documents et mise en œuvre des procédures

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

- Une animation interactive basée sur l'expérience du formateur
- Des cas concrets qui illustrent les propos

### OBJECTIFS

- Connaître et approfondir les dispositions du Code de la Commande publique
- Identifier les bonnes pratiques pour optimiser le contenu du dossier de consultation des entreprises
- Appliquer les obligations en matière de dématérialisation des procédures achats

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Retour d'expérience entre pairs. Etudes de cas pratiques dans le domaine des stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

- Champ d'application et principes fondamentaux de la commande publique
- Procédures de passation, seuils de publicité et dématérialisation des procédures
- Dispositif en matière d'achat public innovant
- Opérateurs économiques
- Définition et estimation du besoin
- Définition et pratique du « sourcing »
- Critères de sélection et d'attribution des marchés, clauses sociales, environnementales et financières
- Techniques particulières d'achats

- Composition du dossier de consultation des entreprises
- Risques et bonnes pratiques pour la gestion des achats
- Régularisation des offres, présentation des candidatures et offres, analyse des variantes, mise en œuvre de la négociation
- Passation des marchés subséquents fondés sur un accord-cadre multi-attributaires
- Suivi d'exécution d'un marché attribué



## NOUVEAUX STAGES

Ces stages sont identifiés dans le catalogue par ce Picto



SÉRIE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL/SOFT SKILLS		Pages
F0303	Assurer et renforcer sa prise de parole	120
F0218	Savoir donner et recevoir un Feedback	121
F0219	Développer son leadership	121
IA0116	Découvrir des méthodes et outils de résolution de problèmes	124
F0217	Gérer ses émotions et renforcer sa confiance en soi	126



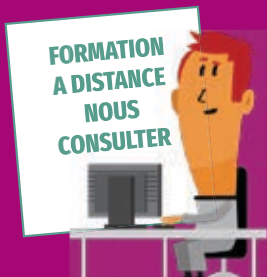
### CONTACTS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉRIE SOFT SKILLS

Stéphane Colin - [scolin@agirc-arrco.fr](mailto:scolin@agirc-arrco.fr)

Valérie Duran - [vduran@agirc-arrco.fr](mailto:vduran@agirc-arrco.fr)

Cécile Magalhaes - [cmagalhaes@agirc-arrco.fr](mailto:cmagalhaes@agirc-arrco.fr)

Florence Théron - [ftherond@agirc-arrco.fr](mailto:ftherond@agirc-arrco.fr)



# DÉVELOPPEMENT PERSONNEL SOFT SKILLS



**Les soft skills se trouvent partout dans les organisations efficaces : motivation personnelle, bienveillance, qualité des relations interpersonnelles, coopération interne... Elles sont bien au cœur de la performance économique et sociale.**

Nous vous proposons cette année une offre ciblée, en phase avec les métiers de la branche retraite et prévoyance complémentaire, pour vous permettre d'acquérir les compétences nécessaires en matière de développement personnel. Cette offre est structurée autour de 5 thématiques :

- **Capter l'attention, maintenir l'intérêt**
- **L'efficacité au quotidien**
- **L'accompagnement des équipes**
- **L'évolution professionnelle**
- **La transmission des savoirs**

Pour répondre au plus juste à vos attentes, le Cfem 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.

N'hésitez pas à prendre contact avec la responsable concernée.

Enfin, nous vous remercions de signaler à la responsable de projet les participants en situation de handicap nécessitant une adaptation spécifique de la formation souhaitée. Après étude du besoin, nous vous apporterons une réponse dédiée.

RÉF. STAGE / F0306

ADAPTABLE EN INTRA

## Se faire comprendre et convaincre

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **21-23/03/2022**Tarif **1 350,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Ce stage repose sur des entraînements pratiques liés au travail des participants.

### OBJECTIFS

- Maîtriser les techniques d'expression et d'argumentation pertinente pour expliquer ses idées
- Mener et finaliser un entretien avec enjeu
- Être crédible et probant en usant de la voix, des gestes et du regard

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Alternance d'exposés et de mises en situation réalisées par les stagiaires.

### PROGRAMME

#### Repérer les éléments qui donnent de la crédibilité à la prise de parole

- Faire preuve de maîtrise, de recul, être objectif en conciliant apport personnel et idées des autres
- Être sincère et cohérent

#### Attirer l'attention du client et développer son expressivité

- Utiliser le regard pour créer et garder le contact
- Utiliser le feed back et savoir rebondir
- Poser sa voix et travailler son souffle
- Valoriser sa gestuelle

#### Diversifier son argumentation et avoir de la répartie

- Traiter les objections s'affirmer, savoir dire «non» et recadrer avec tact

- Dynamiser son relationnel avec un vocabulaire valorisant et «impactant»
- Oser la créativité et être porteur d'idées positives

#### Rechercher l'information et gérer un entretien argumenté

- Personnaliser son discours
- Obtenir des réponses, donner sa position et sonder celle de son interlocuteur
- Aboutir à une décision acceptée
- Faire preuve de conviction, être force de proposition

RÉF. STAGE / F0303

ADAPTABLE EN INTRA

## Assurer et renforcer sa prise de parole

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **04-06/04/2022**Tarif **1 350,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Conseillers relation client, gestionnaires ou responsables d'équipe ayant à s'exprimer devant tout type de public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Approche concrète et vivante au travers de cas pratiques et mises en situation. Usage de la vidéo selon les besoins repérés par le formateur.

### OBJECTIFS

- Dynamiser sa communication par une expressivité adaptée et une voix maîtrisée
- S'exprimer distinctement pour faciliter l'écoute de l'auditoire et capter son attention
- Ne pas être décontenancé par son interlocuteur ou son public grâce à une préparation préalable (mentale et effective)

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de mises en situation réalisées par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation en continu avec débriefing par le formateur.

### PROGRAMME

#### Se préparer à une intervention orale

- Gérer le trac
- Tenir sa voix et investir toutes ses possibilités pour gagner en confort et en éloquence

#### Concevoir et construire un message

- Trouver les mots justes et élaborer un message clair, avoir un vocabulaire engageant
- Valoriser sa parole et faire preuve d'affirmation de soi

#### Prendre la parole

- Etablir et maintenir le contact avec l'auditoire (travail de la voix, du geste, de la présence, de la mobilité...)
- S'exprimer face à des personnes intimidantes

- Improviser et répondre aux questions
- Oser intervenir dans une réunion
- Défendre son point de vue dans un groupe avec calme et pertinence

#### Pratiquer et/ou consolider une intervention orale dans le cadre professionnel

- Thèmes choisis par les stagiaires



## Savoir donner et recevoir un Feedback



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **14/06/2022 ou 22/11/2022**

Tarif **450,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Tous les collaborateurs amenés à pratiquer des feedbacks.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Mises en situation tirées de cas réels apportés par les participants. Apports méthodologiques participatifs et réflexions collectives.

### OBJECTIFS

- Être capable d'identifier la nature et l'objectif du feedback : recadrer le non-respect de règles, réagir face à une faible performance, féliciter un collaborateur etc.
- Apprendre à mener un feedback bienveillant et constructif basé sur des faits et dénué de jugement
- Acquérir les outils pour créer un climat favorable à l'échange lors d'un feedback

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et mises en situation réalisées par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation avec débriefing par le formateur et les pairs.

### PROGRAMME

#### Qu'est-ce qu'un feedback ?

##### Le feedback efficace

- La préparation du feedback
- Les étapes clés du feedback constructif
- Décrire la situation ou un comportement tout en restant factuel, neutre et constructif
- Les registres de la communication : faits, opinions, sentiments
- Les questions pour créer un espace d'échange
- La reformulation efficace sans interprétation

#### Les attitudes efficaces

- L'importance de la posture au moment du feedback
- L'écoute sans jugement
- La bienveillance
- L'assertivité

## Développer son leadership



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **16-17/06/2022 ou 17-18/11/2022**

Tarif **900,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Animateur d'équipes, responsable de projets, coordonnateur d'équipes, manager.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

- Echanges d'expériences et de réflexions permanents
- Mises en situation débriefées collectivement
- Focus sur les situations concrètes rencontrées par les participants

### OBJECTIFS

- Créer et/ou renforcer sa légitimité
- Impliquer ses collaborateurs dans un travail collaboratif à valeur ajoutée
- Se positionner comme garant des enjeux

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de mises en pratique réalisées par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Connaître les clefs du leadership, de l'autorité et de la crédibilité

##### La communication

- Communiquer dans les rituels, créer des relations favorables
- S'affirmer dans les relations et les prises de position
- Confronter et recadrer ses équipiers

##### L'accompagnement au quotidien

- Développer et s'adapter à l'autonomie de chacun
- Accompagner et professionnaliser ses collaborateurs
- Sécuriser son collaborateur pour donner confiance

#### La structure des actions

- Canaliser et sécuriser les rôles, fonctions et missions
- Mettre en place des moyens de suivi et d'alerte dans l'équipe

#### L'implication des équipes

- Créer une culture commune
- Développer l'énergie de ses collaborateurs
- Développer la reconnaissance et donner du sens

#### La dynamique d'équipe

- Formalisation des services attendus et perçus
- Diagnostic des points forts et des points faibles de son unité
- Diagnostiquer et créer une dynamique et un esprit d'équipe

RÉF. STAGE / **IA0112**

ADAPTABLE EN INTRA

## Savoir mettre en place les leviers de la coopération

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **17-18/03/2022 ou 26-27/09/2022**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Tous les collaborateurs souhaitant améliorer le travail coopératif.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Echanges d'expériences et de réflexions permanentes, mises en situation débriefées collectivement, focus sur les situations concrètes rencontrées par les participants.

**FAIRE GRANDIR VOS COMPÉTENCES EN COOPÉRATION ET ACCROÎTRE, DANS VOS ÉCHANGES, LA CONFIANCE, LA COMMUNICATION, LA CLARIFICATION, L'EFFICACITÉ.**

### OBJECTIFS

- Accroître la coopération et les échanges
- Mieux comprendre et outiller la performance coopérative
- Savoir impliquer et fédérer autour de ses actions

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mises en situation évaluées par le formateur.

### PROGRAMME

#### Evaluer ses réflexes de communicant

- Les participants, dans une mise en situation dynamique, mettront en évidence les écueils d'une communication asynchrone

#### Se positionner clairement dans les échanges et s'adapter à la situation

- Les participants identifieront clairement les enjeux, les interlocuteurs et les meilleures modalités et leviers d'action de chaque interaction

#### Agir sur le collectif

- Les participants vivront le lien entre les aprioris, les comportements et le choix des habitudes communicationnelles les plus adaptées

#### Clarifier ses contributions

- Les participants apprendront à structurer un discours impliquant et à s'adapter à leur interlocuteur

#### Mettre en place une dynamique d'équipe

- Les participants évalueront les aspects présents ou manquants dans leurs fonctionnements collectifs et les leviers d'améliorations associés

RÉF. STAGE / **IA0118**

ADAPTABLE EN INTRA

## Impliquer des ressources en mode transversal

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **13/06/2022 ou 14/11/2022**Tarif **450,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

- Animateur d'équipes, responsable de projets, coordonnateur d'équipes
- Toute personne susceptible d'impliquer en transversal des métiers différents, des ressources distantes, d'autres directions, des niveaux hiérarchiques supérieurs

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

- Echanges d'expériences et de réflexions permanents
- Mises en situation débriefées collectivement
- Focus sur les situations concrètes rencontrées par les participants

### OBJECTIFS

- Savoir identifier et mobiliser tous les acteurs concernés par un projet ou une mission
- Se positionner comme garant des enjeux
- Adopter les comportements qui permettent d'impliquer efficacement

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de mises en pratique réalisées par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

- Identifier les acteurs et le périmètre de chacun
- Organiser les collaborations dans le temps
- Optimiser la mission de coordination pour qu'elle ne prenne pas trop de temps (cf. réunions intempestives)
- Construire l'équipe sur de bonnes bases collectives
- Instaurer des relations de confiance sur la durée
- Gérer les résistances humaines et les freins organisationnels ou hiérarchiques
- Recadrer des collaborations déviantes
- Présenter son projet et son besoin de façon impliquante et efficace devant un comité



## Améliorer ses écrits professionnels

Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **28-29/03/2022**

Tarif **1 060,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Tout collaborateur ayant à rédiger des courriers, des mails, des comptes-rendus.

### PRÉ-REQUIS

Apporter des écrits issus de sa pratique professionnelle.

### POINTS FORTS

Travaux en sous - groupes sur des écrits professionnels apportés par les participants.

### OBJECTIFS

- Adapter sa rédaction aux attendus d'un écrit par un travail sur le ton, l'argumentation, le style, l'angle probant
- Rédiger un texte compréhensible, lisible et efficace
- Gagner en aisance et en rédaction, en conformité avec les usages

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de mises en situation réalisées par les stagiaires..

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation en continu avec débriefing par le formateur.

### PROGRAMME

#### Définir l'objectif de l'écrit

- Déterminer le public visé, le support choisi, les contraintes à intégrer, les informations à transmettre

#### Adapter son texte

- Les spécificités des différents types d'écrits professionnels et les normes et usages
- Choix du type d'écrit en fonction du public, des contraintes et du contenu du message à transmettre

#### Structurer sa pensée

- Définir le plan et mettre ses idées au clair
- Choisir son vocabulaire : connecteurs de liaison, mots positifs, termes persuasifs...

- S'assurer de la cohérence de son écrit en soignant l'introduction, les transitions, les synthèses partielles et la conclusion

#### Mettre en valeur ses écrits et transmettre un message clair

- Construire des phrases simples et efficaces
- Être concis et pertinent, hiérarchiser ses idées
- Dynamiser son écrit

#### Relire et corriger

- Affiner son écrit par la méthode des trois relectures
- Chasser les parasites rédactionnels et ajuster la ponctuation
- Repérer les anomalies et transposer son jargon professionnel

## Organisez vos idées avec la carte heuristique (Mind Mapping)

Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **01/02/2022 ou 05/04/2022 ou 09/06/2022 ou 27/09/2022**

Tarif **530,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant découvrir et utiliser une méthode pour organiser ses idées, les scénariser voire les restituer en public.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Alternance de théorie, mises en situation et exercices.

### OBJECTIFS

- Acquérir la méthodologie de construction et les réflexes d'utilisation des cartes mentales
- Clarifier ses idées, structurer sa réflexion et organiser rapidement les informations
- Optimiser sa conduite de réunion, ses interventions orales et ses prises de notes

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

- Fonctionnalités complètes des différents logiciels/applications de mind mapping
- Utilisation du mind mapping dans le contexte professionnel, grâce aux logiciels/applications
- Cartes heuristiques et cartes conceptuelles
- Prise de notes rapides et structurées
- Partager ses idées sous forme de carte heuristique et mise en forme professionnelle (livrables)
- La carte heuristique collaborative (brainstorming, ...)
- Cartographier des informations lors d'un face à face

- Découvrir la multiplication de nos représentations respectives par rapport à une seule et même information
- Lire une carte et retenir facilement beaucoup d'informations
- Elaborer une carte suivant une méthodologie simple et puissante
- Cartographier un document écrit pour en faire une conférence passionnante



RÉF. STAGE / IA0116

ADAPTABLE EN INTRA

## Découvrir des méthodes et outils de résolution de problèmes

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **21/03/2022 ou 30/09/2022**Tarif **450,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant se former sur les outils et méthodes de résolution de problèmes.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

- Echanges d'expériences et de réflexions permanents
- Mises en situation débriefées collectivement
- Focus sur les situations concrètes rencontrées par les participants

### OBJECTIFS

- Optimiser sa pratique de résolution de problème
- Pratiquer, ou découvrir des méthodes connues et des méthodes créatives
- Faire un diagnostic de ses préférences en termes de réflexe face à une recherche de solution

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de mises en pratique réalisées par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Outiller les principales étapes de la méthode de résolution de problèmes

- Un processus efficace de résolution de problèmes permet de gagner du temps et de trouver les meilleures solutions. Il s'agit donc de prendre du recul et de découvrir les outils appropriés à chaque étape du recueil d'information, d'analyse, de diagnostic, de recherche de solutions et de prise de décision.

#### Savoir poser un problème

- Un problème bien posé est déjà à moitié résolu. Il s'agit donc de pouvoir définir clairement et efficacement le problème.

#### Être créatif dans sa résolution

- Les meilleures solutions ne sont jamais les premières. Trouver les solutions les moins coûteuses et les plus rapides demande de clarifier les bonnes méthodes de résolutions et de décision participatives.

#### Transférer les acquis dans diverses situations professionnelles

- Les participants découvriront quelques pratiques créatives permettant de sortir des idées reçues pour améliorer les pratiques du quotidien.

RÉF. STAGE / F0206

ADAPTABLE EN INTRA

## Gérer son temps et ses priorités

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **17-18/03/2022**Tarif **900,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Des repères théoriques sur la gestion du temps et l'organisation permettent de prendre du recul avant de se centrer sur son fonctionnement personnel pour établir un plan d'amélioration de la gestion de son temps.

**POUR TROUVER DES SOLUTIONS DANS L'UTILISATION RATIONNELLE DE SON «BUDGET TEMPS»**

### OBJECTIFS

- Repérer ses modes de fonctionnement et prendre des mesures concrètes pour les améliorer
- Savoir définir des objectifs et identifier ses priorités
- Mettre en œuvre des solutions simples pour ne plus «subir» la pression de l'horloge et diminuer le stress

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### Le temps au service des priorités

- Cartographie de sa mission et de ses priorités
- Le sens donné à nos actions
- Concilier urgence et importance : la matrice d'Eisenhower
- Mon rapport personnel au temps : en percevoir les avantages et les limites

#### L'efficacité personnelle

- Les éléments en jeu dans la gestion du temps
- Les leviers de la gestion du temps

- Mes facteurs de perte de temps : les identifier et trouver des parades
- L'organisation personnelle et les règles d'or
- Analyse de mon organisation personnelle : mes points forts et ce que je dois améliorer

#### Le temps partagé

- Mon temps avec les autres : les bonnes pratiques
- Demander du soutien
- Réagir aux sollicitations et aux imprévus





## Développer sa mémoire pour être efficace

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **14-16/03/2022**Tarif **1 350,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Exercices pratiques individuels et collectifs autour des écrits professionnels.

### OBJECTIFS

- Repérer tous les types de mémoire pour une utilisation professionnelle efficiente
- Identifier les techniques de mémorisation (encodage, stockage, restitution) pour les mettre en lien avec les différentes situations
- Utiliser ces techniques selon la nature de l'information à retenir et sa destination

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de mises en situation réalisées par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation en continu avec débriefing par le formateur.

### PROGRAMME

#### Connaître sa mémoire et son type de mémoire dominant :

- Identifier toutes ses capacités et les enracinements ponctuels
- S'approprier et exercer le système ATR : accueil, transfert, réactivation

#### S'approprier les différents capteurs de mémorisation :

- User des différents types de mémoire : visuelle, auditive, sensitive, épisodique, sémantique

#### Faciliter le rapport entre mémoire et attention :

- Développer sa concentration
- Investir tous les paliers de la mémorisation
- Utiliser les procédés mnémotechniques

#### Apprendre à dynamiser sa mémoire par :

- La concentration, la vigilance et l'imagerie mentale

#### Mémoriser des écrits professionnels par la gestion mentale de l'information

- Sélectionner et répertorier
- Faire des liens sur des plans multiples, associer deux idées, créer des images mentales marquantes
- Synthétiser et reformuler

## Développer sa confiance en soi : s'affirmer, s'impliquer, innover

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **10-13/10/2022**Tarif **1 800,00 €**Durée **4 jours**

### PUBLIC

Tout collaborateur souhaitant optimiser son efficacité professionnelle en développant sa confiance en soi.

### PRÉ-REQUIS

Implication personnelle forte.

### POINTS FORTS

Mises en situation intensives mobilisant les ressources de la personne, travail de la parole et de l'écoute active au travers d'expériences éprouvées et parlées.

UN SEUL PARTICIPANT PAR SERVICE POUR UNE MISE EN ŒUVRE PÉDAGOGIQUE EFFICACE

### OBJECTIFS

- Oser prendre et affirmer sa parole
- Avoir une meilleure qualité de concentration, d'écoute, de communication
- Être à l'aise en situation de changement

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'expériences parlées réalisées par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

#### S'entraîner à la concentration

#### Mettre en œuvre toutes ses ressources d'expression, d'affirmation, d'innovation

- Face au changement, à l'imprévu, à l'inconnu
- Explorer ses ressources et potentialités créatrices au travers d'improvisations individuelles

#### Approfondir ses perceptions, ses sensations, sa conscience du corps et de la voix, sa relation à l'espace et au temps

RÉF. STAGE / F0217

ADAPTABLE EN INTRA

## Gérer ses émotions et renforcer sa confiance en soi

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **23/06/2022 ou 13/10/2022**Tarif **450,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Tout collaborateur

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Mises en situation. Apports méthodologiques participatifs et réflexions collectives.

### OBJECTIFS

- Définir son profil émotionnel et identifier les axes de développement personnel
- Apprendre les techniques pour moduler ses émotions et renforcer sa confiance en soi
- Acquérir une boîte à outils pour renforcer sa confiance en soi

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et mises en situation réalisées par les stagiaires.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation avec débriefing par le formateur et les pairs.

### PROGRAMME

Les 6 composantes du profil émotionnel  
 Les émotions  
 Les manifestations maladroites des émotions  
 Les croyances et les valeurs  
 A la recherche de ses drivers  
 L'impact de la pensée sur la gestion de ses émotions et sur la confiance en soi  
 La confiance en soi, comment la booster ?  
 Ma boussole d'actions

RÉF. STAGE / F0601

ADAPTABLE EN INTRA

## Le codéveloppement professionnel destiné aux managers

Contact **Valérie DURAN**Dates **Nous consulter**Tarif **Nous consulter**Durée **1+0.5+0.5+0.5+0.5+0.5 Jour(s)**

### PUBLIC

Managers

### PRÉ-REQUIS

Être volontaire pour s'engager dans une démarche de co-développement.

### COMMENT SE FORMER À PARTIR DE SES EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES ?

### OBJECTIFS

- Echanger au sein d'un groupe de pairs, sur des problématiques professionnelles
- Apprendre sur ses propres pratiques et les améliorer
- Créer une dynamique de progrès individuelle et collective
- Développer un comportement d'écoute, de collaboration et de respect dans un groupe de travail

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Formation- action basée sur les échanges entre pairs et la réflexion individuelle et collective.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

L'apprentissage suit un déroulement en 6 étapes au cours d'échanges collectifs étalés dans le temps.

Chaque participant propose une situation :

1. Exposé de la problématique ou du projet
2. Clarification de la demande
3. Contrat de consultation
4. Proposition de solutions, feed back, retours d'expérience

5. Plan d'actions
6. Conclusion : apprentissages par chacun

Les conditions de réussite :

L'engagement de chacun  
 La confidentialité  
 L'envie d'être aidé et d'aider  
 La bienveillance



## Améliorer son efficacité relationnelle (Méthode Arc en Ciel)

Contact **Florence THEROND**

Tarif **2 310,00 €**

Dates **10-11/03/2022 et 01/04/2022  
ou 17-18/11/2022 et 09/12/2022**

Durée **2 + 1 jours**

### PUBLIC

Tous publics

### PRÉ-REQUIS

Avoir préalablement rempli le questionnaire Arc-en-ciel en ligne (lien envoyé au stagiaire 3 semaines avant la formation).

### POINTS FORTS

Un profil individuel complet et un plan d'action personnel identifiant les secteurs d'amélioration. Des exercices ludiques, réalisés en sous-groupes, suivis de débriefings collectifs. Des mises en situations et jeux de rôles pour exercer sa flexibilité.

### OBJECTIFS

- Approfondir la connaissance de ses propres comportements
- Approfondir sa connaissance des comportements d'autrui
- Exercer sa flexibilité relationnelle pour optimiser son relationnel

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices individuels et collectifs.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires d'évaluation en début, milieu et fin de formation.

### PROGRAMME

Un questionnaire en ligne est à remplir par chaque participant en amont de la formation.

#### J1 : Découvrir le langage des couleurs et les comportements associés

- Les règles de base du fonctionnement humain
- Le langage des couleurs et les comportements associés
- Les aspects psychologiques des couleurs
- La méthode pour reconnaître la couleur dominante d'autrui
- La théorie des traits (DISC) de W. Marston

#### J2 : Découvrir la roue Arc-en-ciel et s'approprier son profil Arc-En-Ciel

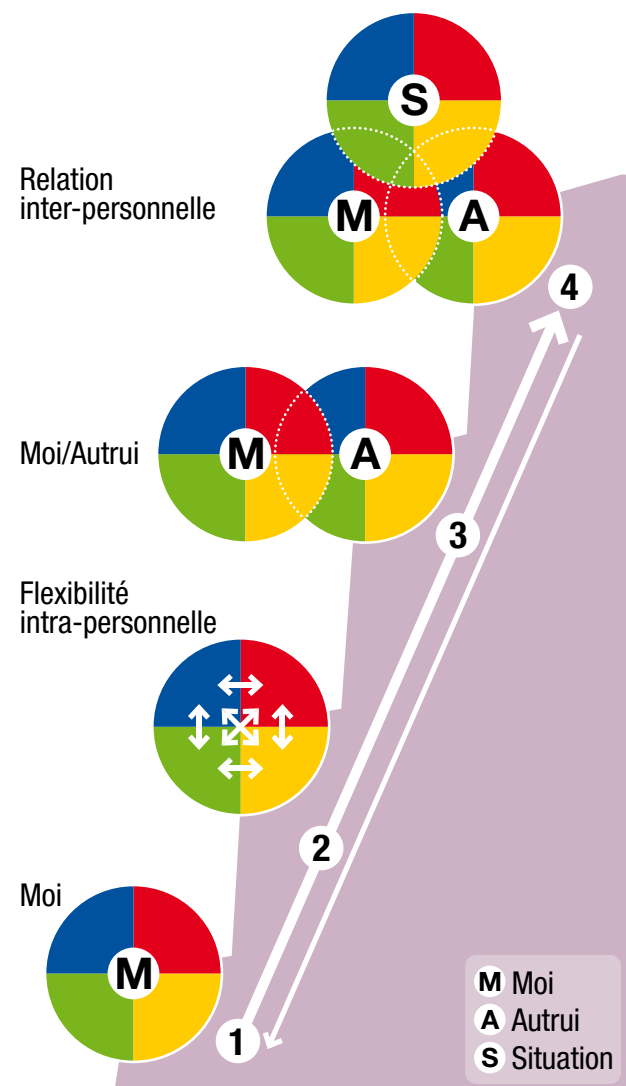
- Les préférences de C. Jung et ses propres préférences

- Les 8 types de la roue Arc-En-Ciel
- La découverte de son profil personnel
- L'amorce du plan d'action personnel
- La flexibilité intra-personnelle
- Les perceptions et les approches communicationnelles

#### J3 : Exercer sa flexibilité relationnelle et nuancer les couleurs avec les motivations

- La flexibilité interpersonnelle et situationnelle
- L'utilisation des couleurs dans le management
- La nuance des couleurs avec les motivations d'E. Spranger

LA MÉTHODE AEC PROPOSE À TOUS LES PROFESSIONNELS EN ENTREPRISE UN MODÈLE ORIGINAL PERMETTANT DE DÉVELOPPER UNE EFFICACITÉ RELATIONNELLE OPTIMALE. LA MÉTHODE REPOSE SUR LES TRAVAUX DE CARL JUNG SUR LES TYPES PSYCHOLOGIQUES, LA THÉORIE DISC DE WILLIAM MARSTON ET LES MOTIVATIONS D'EDUARD SPRANGER. LE PROFIL PERSONNEL ARC-EN-CIEL CONSTITUE UN SOLIDE OUTIL DE MANAGEMENT DE SOI-MÊME, D'AUTRUI ET DES SITUATIONS. RÉALISÉ À PARTIR D'UN QUESTIONNAIRE EN LIGNE SIMPLE, IL MET EN ÉVIDENCE LE « STYLE NATUREL » DE LA PERSONNE, QUEL QUE SOIT SON ENVIRONNEMENT, AINSI QUE SON « STYLE ADAPTÉ » MANIFESTÉ EN RÉPONSE À L'ENVIRONNEMENT. CES DEUX STYLES PERMETTENT DE MIEUX COMPRENDRE LA DYNAMIQUE D'UNE PERSONNE EN RELATION AVEC SON ENVIRONNEMENT.



RÉF. STAGE / F0102

ADAPTABLE EN INTRA

## Bilan stratégique de compétences et carrière pour se préparer à une mobilité

Contact **Florence THEROND**

Dates **09-10/05/2022 et 16-17/05/2022**

Tarif **2 120,00 €**

Durée **2 + 2 jours**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant se préparer à une mobilité

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Appropriation de méthode de présentation, simulation d'entretien. Accompagnement personnalisé dans un cadre collectif. Elaboration d'une cartographie des savoir-faire et compétences. Groupe limité à 8 participants.

### OBJECTIFS

- Identifier ses ressources, ses axes de vigilance en termes de compétences et de savoir-être professionnel
- Valoriser son parcours et avoir confiance pour opérer une mobilité
- Savoir se présenter de façon synthétique et valorisée

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exercices individuels et collectifs.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire d'évaluation en début, milieu et fin de formation.

### PROGRAMME

Cette formation action propose un travail autour de plusieurs axes :

- Apprendre à se définir au-delà de sa fonction
- Identifier son profil : ses forces pour avoir confiance et se projeter et ses points de vigilance
- Savoir prendre du recul par rapport à son parcours
- Disposer d'une cartographie de compétences. Mettre en lumière les conditions d'une mobilité et d'une intégration réussies en termes d'enjeux relationnels, managériaux et d'acculturation dans le cadre d'un changement

- Savoir se préparer, se positionner dans un entretien avec un RH, un manager...
- Savoir se présenter en 3 minutes avec un impact positif

RÉF. STAGE / F0111

ADAPTABLE EN INTRA

## Se préparer à un entretien de mobilité ou de recrutement

Contact **Florence THEROND**

Dates **Nous consulter**

Tarif **1 470,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Candidats à une mobilité professionnelle.

### PRÉ-REQUIS

Anticiper ou être engagé dans un processus de mobilité.

### POINTS FORTS

Cet accompagnement est réalisé par la dirigeante d'un Cabinet RH possédant une large expérience en entreprise et auprès d'entreprises dans l'évaluation, le recrutement, le développement des talents, les bilans de compétences et la transition de carrière.

### OBJECTIFS

- Décrypter ce qui est en jeu et attendu en fonction de l'interlocuteur dans un entretien de recrutement ou de mobilité.
- Anticiper les questions et maîtriser son discours avec confiance
- Réussir à se présenter avec un impact positif et de manière authentique

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

4 entretiens individuels en face à face d'1H30. Simulation d'entretien de recrutement avec l'intervenante.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire d'évaluation en début, milieu et fin de formation.

### PROGRAMME

L'accompagnement, sous forme d'entretiens individuels, propose un travail articulé autour de 3 axes afin de développer les capacités du candidat à :

**Se présenter et présenter son expérience en 3 minutes pour :**

- Renvoyer une image fidèle de son identité professionnelle
- Mettre en valeur ses atouts en termes de compétences professionnelles et relationnelles
- Mettre en exergue ce qui constitue sa valeur ajoutée et permettre sa différenciation
- Savoir présenter ses axes de progrès

**Se positionner dans l'échange avec son recruteur pour :**

- Travailler sur les différentes formes d'entretiens
- Se préparer et s'entraîner sur les questions difficiles ou plus «classiques»
- Décrypter les signaux et messages non verbaux et les attentes de son interlocuteur

**Découvrir son environnement professionnel**

- Rechercher préalablement à l'entretien les informations sur l'entreprise
- Préparer les questions à poser lors de l'entretien sur les missions et contenus du poste
- Repérer les différences entre un entretien RH et un entretien avec un opérationnel



## Coaching collectif en situation de crise

Contact **Florence THEROND**

Dates **Nous consulter**

Tarif **3 350,00 € (intra)**

Durée **2.5 jours**

### PUBLIC

Equipe en situation de crise.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

CETTE FORMATION SE DÉROULE EXCLUSIVEMENT EN INTRA

### OBJECTIFS

- Identifier les difficultés de l'équipe, les nommer
- Traiter et dépasser les difficultés rencontrées par une approche systémique
- Elaborer des solutions de manière collaborative

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'entretiens individuels et de séances de travail collectives. Mise en œuvre d'une approche systémique et collaborative.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire d'évaluation en début, milieu et fin de formation.

### PROGRAMME

Les entretiens permettent de travailler sur les dysfonctionnements et le mode de communication de l'équipe. Le coaching d'équipe offre la possibilité de redonner du sens au travail collectif et de renouer avec une culture collective.

**Séance collective d'information et de sensibilisation** de l'équipe à la démarche

- **Diagnostic** réalisé à partir d'échanges avec un représentant de l'entreprise et/ou le manager de l'équipe, puis d'entretiens individuels avec chaque membre de l'équipe

- **Restitution** écrite au manager et orale auprès de l'équipe afin d'élaborer un diagnostic partagé.
- **Séance collective** de mise en œuvre du plan d'actions individuelles et/ou collectives
- **Séance de Bilan** avec mise en place d'actions complémentaires si nécessaire

## L'accompagnement personnalisé

Contact **Florence THEROND**

Dates **Nous consulter**

Tarif **2 600,00 €**

Durée **2 jours**

### PUBLIC

Tout collaborateur, managers ou non, souhaitant acquérir des outils pour évoluer. Cet accompagnement peut être effectué à la suite d'une demande de l'intéressé ou sur suggestion de sa hiérarchie ou des RH.

### PRÉ-REQUIS

Volonté du participant de s'inscrire dans un travail individuel.

### POINTS FORTS

L'intervenante, tenue à une obligation de confidentialité, dispose d'une expertise reconnue en ressources humaines et conseil acquise par l'exercice de postes à responsabilité en entreprises conjuguant à une riche pratique dans le conseil. Le planning est adapté aux contraintes du participant.

### OBJECTIFS

- Décoder les situations professionnelles rencontrées, dans un contexte d'anticipation ou de difficulté
- Définir des stratégies et des plans d'actions pour traiter les situations rencontrées
- Prendre du recul et de la distance émotionnelle

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de 8 entretiens individuels d'1h30 et de travaux personnels d'intersession. Mise à disposition d'outils d'analyse et de communication.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire d'évaluation en début, milieu et fin de formation.

### PROGRAMME

**Le programme est défini en fonction des objectifs personnels du participant. L'accompagnement proposé alterne des entretiens individuels et des travaux d'intersession personnels.**

**Ce stage est utile dans 2 contextes différents :**

- Dans un contexte d'anticipation, il permet d'acquérir les bons réflexes pour ne pas se trouver en difficulté
- Dans un contexte de difficulté, il permet de trouver des solutions pour sortir de situations complexes

La première séance permet d'établir un diagnostic de la situation et d'ajuster la demande

du participant. Le participant et l'intervenante s'accordent sur les thématiques à traiter et la manière de les aborder.

A chaque séance, un objectif de travail est fixé au participant de façon à travailler sur des situations concrètes et une synthèse écrite du débriefing de la séance précédente lui est demandée.

L'intervenante accompagne le participant, effectue des feed-back réguliers et est amenée à jouer un rôle de conseil.

En fin d'accompagnement, une synthèse récapitule les points abordés, les évolutions réalisées et les points restant à travailler.

RÉF. STAGE / F0112

ADAPTABLE EN INTRA

## Coaching individuel

Contact **Valérie DURAN**Dates **Nous consulter**Tarif **Nous consulter**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Tout collaborateur

### PRÉ-REQUIS

L'implication conjointe de l'entreprise et du participant, traduite par un contrat tripartite entre l'intervenante, le participant et un représentant de l'entreprise manager ou RH qui fixe les objectifs du coaching et est une condition essentielle de réussite.

### POINTS FORTS

L'intervenante, tenue à une obligation de confidentialité, dispose d'une expertise reconnue en ressources humaines et conseil acquise par l'exercice de postes à responsabilité en entreprises conjuguant à une riche pratique dans le conseil. Le planning est adapté aux contraintes du candidat.

### OBJECTIFS

- Identifier les attentes institutionnelles
- Préciser les rôles, missions et interactions des partenaires concernés
- S'approprier le questionnement, les outils et méthodes nécessaires à son évolution

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de 10 entretiens individuels de 2h et de travaux personnels d'intersession. Mise à disposition d'outils d'analyse et de communication.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire d'évaluation en début, milieu et fin de formation.

### PROGRAMME

Les thèmes abordés peuvent être variables, ils sont définis à la demande du coaché et/ou du manager ou RH du participant et transcrit dans un contrat tripartite.

Le coaching permet de travailler sur sa posture professionnelle, la confiance en soi, la gestion du stress, le développement de son impact personnel et la qualité de sa communication et pour les managers, sa posture managériale.

#### Le coaching se déroule en 3 étapes :

**1- Diagnostic :** Réalisé par la consultante au cours d'entretien avec le salarié et son manager pour fixer les objectifs de travail et d'accompagnement.

**2- Déroulement :** coaching en séances individuelles.

**3- Synthèse :** En dernière séance réalisée avec le manager, le coaché et la consultante, un bilan est dressé.

RÉF. STAGE / F0503

ADAPTABLE EN INTRA

## Formation de formateurs

Contact **Stéphane COLIN**Dates **03-05/10/2022**Tarif **1 350,00 €**Durée **3 jours**

### PUBLIC

Ce stage s'adresse aux débutants comme aux personnes ayant déjà une expérience de l'animation. Toutes les personnes chargées de préparer et d'animer une séance de formation

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Mise en forme de dossier pédagogique, préparation d'outils. Analyses de situation. Entraînement pratique. Tests sur l'assertivité.

### OBJECTIFS

- Identifier les qualités et les compétences du formateur interne
- Construire le dispositif pédagogique
- Repérer les bons comportements en animation

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Méthodes expositive, affirmative, interrogative, active et expérientielle.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en œuvre d'une action de formation de 15 à 30 minutes en application des items abordés.

### PROGRAMME

#### Le formateur interne

- Les qualités, compétences, posture, déontologie
- Les 3 fonctions de l'animation

#### La conception et la construction de l'action de formation

- La définition des objectifs pédagogiques
- Les techniques actives, participatives et ludiques
- La construction des supports et des outils
- La rédaction du déroulé pédagogique

#### L'animation

- Les moments clés de l'animation
- Les 3 langages de la communication
- La dynamique de groupe
- Les différents types de questions
- La gestion des situations difficiles

#### Mise en situation

- Construction et animation d'une séquence de formation





## POUR VOUS INSCRIRE !

**VOUS DISPOSEZ D'UN ACCÈS INTERNET  
POUR LES STAGES INTERENTREPRISES :**

**<https://catalog.cfem.cloud/CATALOGUE>**

**PRÉINSCRIRE  
EN LIGNE VOS  
STAGIAIRES**

**CONSULTER  
LE CATALOGUE  
DE FORMATION  
DU CFEM**

**SUIVRE  
VOS INSCRIPTIONS  
DANS VOTRE  
ESPACE CLIENT**

**RÉCUPÉRER  
VOS COURRIERS (ACCUSES  
RECEPTION, CONVOCATIONS,  
REPORTS ET ANNULATIONS  
DE STAGE, SESSIONS  
SUPPLEMENTAIRES, FACTURES  
ET CERTIFICATS  
DE REALISATION)**

Pour obtenir vos codes d'accès, contacter le Cfem par mail : [cfem@agirc-arrco.fr](mailto:cfem@agirc-arrco.fr)





## NOUVEAUX STAGES

Ces stages sont identifiés dans le catalogue par ce Picto



SÉRIE LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE		Page
B0433 D	Les majorations familiales Agirc-Arrco	134
B0463 D	Séminaire « Les jeudis de la liquidation »	134
B0464 D	Sensibilisation à la lutte contre la fraude aux prestations retraite	135
B0364 D	Sensibilisation à la lutte contre la fraude aux cotisations de retraite	135
B0102 D	Les évolutions de la retraite complémentaire : les enjeux (webinaire)	136
B04114 D	RNI : les mises à jour	136
AB0221 D	Recouvrement amiable : maîtriser la relance téléphonique	137

SÉRIE L'ACTION SOCIALE		Page
C0230 D	Sensibilisation au rôle des aidants	137
C0104 D	Les personnes en situation de handicap	138
C0112 D	Sensibilisation à la lutte contre la fraude en action sociale	138
C0115 D	L'évaluation et la mesure d'impact social : débutant	139
C0116 D	L'évaluation et la mesure d'impact social : intermédiaire	139
C0117 D	L'évaluation et la mesure d'impact social : avancé	140
C0320 D	Innovation sociale et ESS : comment sécuriser nos partenariats ?	140

SÉRIE LA FILIÈRE INFORMATIQUE		Pages
IC0104 D	Repérer les activités pour l'information des actifs	141
IC0105 D	Repérer les activités et processus du service liquidation	141
IB0137 D	Connaissances de base sur la PFD RC	142
IB0156 D	Framework TFront/Angular/Rest API	142

IB0142 D	Gérer le besoin utilisateur avec JIRA	143
IB0122 D	Tester et améliorer le produit logiciel avec Squash TM	143
IB0164 D	Comment gérer sa E-réputation sur les réseaux sociaux	144
IB0165 D	Sensibilisation aux données numériques – RGPD	144
H0118 D	Optimiser l'utilisation d'Outlook	145
H0124 D	Office 365 – Les outils de collaboration et de stockage (Onedrive, Teams, Sharepoint..)	145
H0125 D	Fonctionnalités avancées d'Outlook	146
H0126 D	Office 365 – Les outils d'aide à l'organisation de projet (OneNote, Planner, To Do, Bookings, Forms)	146
H0127 D	Office 365 – Analyse de données avec Power Bi	147

SÉRIE W DÉVELOPPEMENT PERSONNEL/SOFT SKILLS		Pages
H0128 D	Organisez vos idées avec la carte heuristique (Mind Mapping)	147
F0220 D	L'utilisation des réseaux sociaux	148

### CONTACTS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉRIE DISTANCIEL

Stéphane Colin \_ [scolin@agirc-arrco.fr](mailto:scolin@agirc-arrco.fr)

Philippe Damaso \_ [pdamaso@agirc-arrco.fr](mailto:pdamaso@agirc-arrco.fr)

Florence Delaplace \_ [fdelaplace@agirc-arrco.fr](mailto:fdelaplace@agirc-arrco.fr)

Cécile Magalhaes \_ [cmagalhaes@agirc-arrco.fr](mailto:cmagalhaes@agirc-arrco.fr)

Fatima Zouaki – [fzouaki@agirc-arrco.fr](mailto:fzouaki@agirc-arrco.fr)

# ICI ON PARLE DISTANCIEL !

---

Une majorité de salariés de notre branche ont appris à travailler à distance pour s'adapter au contexte : visioconférences, outils numériques participatifs, les options ne manquent pas.

Le distanciel est devenu également une modalité incontournable en formation en gommant les distances géographiques. Mais comment faire pour maintenir l'engagement des participants, gage d'une formation efficiente ?

Dans le contexte si particulier que nous venons de vivre, nous avons expérimenté différentes formules, différents outils pour adapter nos formations et répondre à vos attentes. Couplées avec la démarche qualité dans le cadre de notre récente certification Qualiopi, ces pratiques nous permettent de vous proposer ici des formations exigeantes, sur le fond et sur la forme !

Interactives, animées par des formateurs expérimentés, les classes à distance ou les webinaires recréent l'environnement d'une formation en présentiel tout en aménageant le programme, la durée et les modalités pédagogiques au format distanciel. Quelques e-learning viennent compléter l'offre traditionnelle ou hybride pour ceux qui veulent aller plus loin.

Ces formations distancielles impliquent pour chaque participant des prérequis techniques à vérifier en amont (ordinateur avec accès internet et si possible casque audio, logiciels spécifiques...).

**DÉCOUVREZ-LES DANS LES PAGES QUI SUIVENT...**



## Les majorations familiales Agirc-Arrco



Contact **Philippe DAMASO**

Dates **15/03/2022**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Conseillers retraite actifs ou liquidation.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et d'un casque audio.

### OBJECTIFS

- S'approprier l'attribution des majorations familiales

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, exercices pratiques, échanges avec le formateur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, questions/réponses

### PROGRAMME

Cette formation, animée en classe virtuelle, permet de faire le point sur la gestion des majorations familiales.

L'accord du 18 mars 2011

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

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

## Séminaire "Les jeudis de la liquidation"



Contact **Philippe DAMASO**

Dates **Nous consulter**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Managers de proximité, formateurs relais et équipes en charges de la pré-instruction, liquidation, gestion allocataires.

### PRÉ-REQUIS

Ce stage nécessite une bonne connaissance de la réglementation retraite et des applications informatiques. Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Intervention d'experts des services de la Fédération Agirc-Arrco, alternance d'exposés et de débats, questions/réponses. Ce séminaire se déroule en distanciel.

**3 RENDEZ-VOUS FIXÉS LES JEUDIS APRÈS-MIDI DU MOIS DE JUIN. LES DATES DES SESSIONS DE FORMATION SONT FIXÉES PAR LETTRE FORMATION**

### OBJECTIFS

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

### PROGRAMME

Ce séminaire, animé en classe virtuelle, permet d'actualiser ses connaissances dans le secteur de la liquidation.

Lié à l'activité du moment avec notamment :

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



## Sensibilisation à la lutte contre la fraude aux prestations retraite



Contact **Florence DELAPLACE**

Dates **23/06/2022 ou 08/12/2022**

Tarif **100,00 €**

Durée **2h30**

### PUBLIC

Salariés du domaine Individus de la retraite complémentaire.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Ce stage est animé par un collaborateur de l'Unité Risques et Contrôle de la Fédération Agirc-Arrco. Il se déroule en distanciel.

### OBJECTIFS

- Identifier les contrôles et procédures à mettre en œuvre
- Repérer les bonnes pratiques et les situations à risques

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques en classe virtuelle

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début, milieu et fin de formation

### PROGRAMME

Cette formation en classe virtuelle s'appuie sur un support de formation élaboré de manière communautaire qui détaille les thématiques suivantes :

Pourquoi lutter contre la fraude ?

Les acteurs

Comment ?

Définition de la fraude

Les objectifs

Les bonnes pratiques et les situations à risques

Annexe : quelques exemples

## Sensibilisation à la lutte contre la fraude aux cotisations de retraite



Contact **Florence DELAPLACE**

Dates **05/04/2022 ou 10/11/2022**

Tarif **100,00 €**

Durée **2h30**

### PUBLIC

Salariés du Domaine Entreprise de la retraite complémentaire.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Ce stage est animé par un collaborateur de l'Unité Risques et Contrôle de la Fédération Agirc-Arrco. Il se déroule en distanciel.

### OBJECTIFS

- Identifier les contrôles et procédures à mettre en œuvre
- Repérer les bonnes pratiques et les situations à risques

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques en classe virtuelle

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires d'évaluation en début, milieu et fin de formation

### PROGRAMME

Cette formation en classe virtuelle s'appuie sur un support de formation élaboré de manière communautaire qui détaille les thématiques suivantes :

Pourquoi lutter contre la fraude ?

Les acteurs

Comment ?

Définition de la fraude

Les objectifs et les situations à risques

Quelques exemples

RÉF. STAGE / **B0102 D**

ADAPTABLE EN INTRA

## Les évolutions de la retraite complémentaire : Les enjeux (Webinar)

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **Nous consulter**Tarif **100,00 €**Durée **2h00**

### OBJECTIFS

- Améliorer ses techniques de présentation, d'expression et de négociation au téléphone.
- Savoir réagir dans différentes situations d'appels dans le contexte du recouvrement aimable.

n groupe

tant doit  
ès internet

et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Débats au coeur de l'actualité. Participe à donner du sens aux évolutions.

### OBJECTIFS

- Comprendre l'environnement de la retraite et le rôle de l'Agirc-Arrco
- Identifier les différentes évolutions de la retraite complémentaire
- Découvrir l'actualité générale de la retraite

### PROGRAMME

#### Formation distancielle

##### 1 - L'écosystème de la retraite :

- Positionnement de l'Agirc-Arrco dans l'environnement de la retraite

##### 2 - Les grandes caractéristiques de la retraite complémentaire Agirc-Arrco

- Focus sur la trajectoire de réduction des dépenses de gestion de la retraite complémentaire
- L'inter-régimes et le rôle de l'Agirc-Arrco

##### 3 - Projets à venir

- Transfert du recouvrement
- Chantiers 2022

RÉF. STAGE / **B04114 D**

ADAPTABLE EN INTRA

## RNI : Les mises à jour

Contact **Philippe DAMASO**Dates **18/10/2022**Tarif **195,00 €**Durée **0.5 jour**

### PUBLIC

Conseillers ou gestionnaires confirmés.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### OBJECTIFS

- Maîtriser la consultation du référentiel individu
- S'approprier les modes opératoires de mise à jour du référentiel individu

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, jeux, mise en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

### PROGRAMME

#### Formation distancielle

##### Le RNI

- La consultation

##### La fusion d'un individu de référence

##### Le changement d'un individu de rapprochement

##### Le nouveau process de certification

- Les tâches

##### La gestion des adresses

- Gestion des adresses ADELE et des décès



## Recouvrement amiable : Maîtriser la relance téléphonique



Contact **Stéphane COLIN**

Dates **Nous consulter**

Tarif **900,00 €**

Durée **2 jours (1 + 1)**

### PUBLIC

Tous collaborateurs ayant à réaliser des appels téléphoniques à destination des entreprises, dans le cadre d'actions de recouvrement amiable.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Exposés et cas pratiques, mises en situation débriefées collectivement, focus sur les situations concrètes rencontrées. Effectif limité à 8 stagiaires. 2<sup>ème</sup> journée planifiée quelques semaines après la 1<sup>ère</sup>, pour permettre une mise en pratique entre les 2 séances. Application possible juste après la formation.

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés + découverte

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratiques + questions/réponses + mises en situation

### PROGRAMME

#### Formation distancielle

##### 1<sup>er</sup> jour : Maîtriser la relance téléphonique

- La force de la relance téléphonique dans le recouvrement amiable
- S'entraîner à la relance téléphonique
  - Régler sa voix : volume, débit, intonation
  - Structurer son entretien avec les 4C : contacter, comprendre, convaincre, conclure
  - Expressions positives et à éviter
  - Formules « coussin » pour amortir la nécessaire directivité
  - Les questions : ouvertes, fermées, neutres, orientées
  - La reformulation

- Bien réagir dans les cas difficiles
  - Maîtriser un client bavard, un client agressif
  - Savoir dire non et préserver la relation : DESC
- Négocier un accord
  - Définir son objectif et ses marges de manœuvre
  - Contrepartie à une concession ?
  - Indiquer les conséquences en cas de désaccord
- 2<sup>ème</sup> jour : Traiter les expériences déstabilisantes
  - Identification et partage des situations déstabilisantes
  - Gérer le stress et les émotions
  - Acquérir des stratégies supplémentaires
  - Elaborer son plan d'action

## Sensibilisation au rôle des aidants



Contact **Fatima ZOUAKI**

Dates **Nous consulter**

Tarif **Nous consulter**

Durée **Nous consulter**

### PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, chargé de développement social, délégué à l'accompagnement social individuel, gestionnaire de demandes financières individuelles ou de subventions, conseiller promotion des offres de service, conseiller développement et innovation sociale, toute personne souhaitant avoir un aperçu des dispositifs de l'Agirc-Arrco.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### 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 études de cas, des exercices d'écoute et des jeux de rôles. Réalisation de quiz en fin de module : auto-évaluation non sommative.

### OBJECTIFS

- Décrire le statut des aidants
- Lister les dispositifs légaux et les dispositifs spéciaux de l'Agirc-Arrco
- Savoir repérer les enjeux de la relation aidé/aidant

### PROGRAMME

#### Formation distancielle

##### Repères généraux sur la thématique des aidants

- Eléments de définition, données statistiques
- Les représentations sur les situations d'aidant
- La prise en compte et l'accompagnement des aidants : un enjeu de société

##### Les ressources et dispositifs à destination des aidants

- Les congés proches aidants
- Les aides financières et les dispositifs de soutien
- Les dispositifs spécifiques Agirc-Arrco

#### La relation aidé/aidant

- Le rôle et la place de chacun
- Les besoins et les attentes de l'aidé et de l'aidant
- Les points de vigilance

RÉF. STAGE / **C0104 D**

ADAPTABLE EN INTRA

## Les personnes en situation de handicap

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **Nous consulter**Tarif **Nous consulter**Durée **Nous consulter**

### PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social individuel, gestionnaire de demande d'aide financière individuelles ou de subventions.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### OBJECTIFS

- Comprendre la notion de handicap, les différentes typologies de handicap et leurs incidences sur la vie des personnes
- Connaître les principes de la loi de 2005
- Connaître le cadre institutionnel et social du secteur du handicap : la MDPH et principaux acteurs
- Savoir donner une information de 1<sup>er</sup> niveau sur les droits et ressources financières

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

#### Formation distancielle

- **Le handicap : de quoi parle-t-on ?**
  - Définition et évolution des approches du handicap
  - La Loi de 2005 et ses principes : Accessibilité et Compensation
- **Les différentes typologies de handicap et les modes de communication**
  - Détails de chaque type de handicap
  - Repères sur l'accueil des personnes
- **L'accès aux droits et ressources : le fonctionnement de la MDPH**
  - Le parcours d'une personne à la MDPH

- Le rôle de la MDPH dans l'attribution des allocations et prestations : RQTH, AEEH, AAH, PCH, orientations des personnes

RÉF. STAGE / **C0112 D**

ADAPTABLE EN INTRA

## Sensibilisation à la lutte contre la fraude en action sociale

Contact **Florence DELAPLACE**Dates **10/03/2022 ou 18/10/2022**Tarif **100,00 €**Durée **2h30**

### PUBLIC

Collaborateurs de l'Action sociale.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Ce stage est animé par une collaboratrice de l'Unité Risques et Contrôle de la Fédération Agirc-Arrco.

### OBJECTIFS

- Identifier les contrôles et procédures à mettre en œuvre
- Repérer les bonnes pratiques et les situations à risques

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternances d'exposés et d'exercices pratiques en classe virtuelle

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires d'évaluation en début, milieu et fin de formation

### PROGRAMME

#### Formation distancielle

Cette formation s'appuie sur un support de formation élaboré de manière communautaire qui détaille les thématiques suivantes :

- Pourquoi lutter contre la fraude ?
- Les acteurs
- Comment ?
- Définition de la fraude
- Les objectifs et les situations à risques
- Quelques exemples
- Icônes





## L'évaluation et la mesure d'impact social : débutant

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **Nous consulter**Tarif **450,00 €**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 de subventions, conseiller promotion des offres de services, conseiller développement et innovation sociale.

### PRÉ-REQUIS

Il est conseillé d'avoir visionné au préalable le MOOC gratuit Evaluation et Mesure d'Impact Social de l'ESSEC. Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Formation approfondie aux sujets complexes de l'évaluation d'impact social. Exercices pratiques sur un projet pertinent permettant aux participants de valider les premières étapes de la démarche avec l'intervenant.

### OBJECTIFS

- Découvrir les enjeux liés à la mesure d'impact social à partir des travaux du Labo E&MIS et des objectifs d'évaluation d'impact social
- Détailler les enjeux de mise en place d'une évaluation d'impact social et en définir les étapes
- Déterminer son périmètre d'évaluation et articuler une question évaluative

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et exercices pratiques dans le cadre d'un webinaire (séminaire en distanciel)

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices pratiques validés par l'intervenant

### PROGRAMME

#### Formation distancielle

Cette formation se déroule à distance dans le cadre d'un webinaire.

Découvrir les enjeux de l'Evaluation d'Impact Social d'un projet (ou de l'activité d'une organisation) en définissant ses objectifs, son périmètre, puis en élaborant la théorie du changement du projet puis en identifiant et hiérarchisant ses parties prenantes :

- Découverte la démarche d'évaluation de l'impact social

- Développement de sa Théorie du Changement
- Les différentes parties prenantes de sa démarche

## L'évaluation et la mesure d'impact social : intermédiaire

Contact **Fatima ZOUAKI**Dates **02-03/11/2021**Tarif **1 540,00 €**Durée **2 jours**

### PUBLIC

Chargé de développement social, conseiller promotion des offres de service, conseiller développement et innovation sociale.

### PRÉ-REQUIS

Il est conseillé d'avoir visionné au préalable le MOOC gratuit Evaluation et Mesure d'Impact Social de l'ESSEC. Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Formation approfondie aux sujets complexes de l'évaluation d'impact social, exercices pratiques sur un projet pertinent permettant aux participants de valider les premières étapes de la démarche avec l'intervenant.

### OBJECTIFS

- Découvrir les enjeux liés à la mesure d'impact social à partir des travaux du Labo E&MIS et des objectifs d'évaluation d'impact social
- Concevoir une démarche de mesure de l'impact social légère sur un projet
- Créer des outils de collecte de données qualitatifs et quantitatifs pertinents

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices pratiques

### PROGRAMME

#### Formation distancielle

**Journée 1 : Cadrer son Evaluation d'Impact Social en définissant ses objectifs, son périmètre, sa théorie du changement du projet et ses parties prenantes**

- Définir sa démarche d'évaluation de l'impact social
- Développer sa Théorie du Changement
- Les différentes parties prenantes de sa démarche

#### Journée 2 : Découvrir les méthodes qualitatives et quantitatives

- Les différentes méthodes et les outils nécessaires à l'évaluation d'impact social
- Les outils de collecte de données

## L'évaluation et la mesure d'impact social : avancé



Contact **Fatima ZOUAKI**

Dates **Nous consulter**

Tarif **3 660,00 €**

Durée **6 jours**

### PUBLIC

Chargé de développement social, conseiller promotion des offres de service, conseiller en développement et innovation sociale

### PRÉ-REQUIS

Il est vivement conseillé d'avoir visionné le MOOC gratuit Evaluation et Mesure d'Impact Social de l'ESSEC (4 heures). Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Exercices pratiques.

### OBJECTIFS

- Découvrir les enjeux liés à la mesure d'impact social à partir des travaux du Labo E&MIS et des objectifs d'évaluation d'impact social
- Concevoir une démarche de mesure de l'impact social sur un projet et créer des outils de collecte de données
- Appréhender les dimensions techniques de l'évaluation d'impact social

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices pratiques validés par l'intervenant.

### PROGRAMME

#### Formation distancielle

##### MODULE 1

**Journée 1 :** Le cadre de l'évaluation d'impact social (objectifs, périmètre, théorie du changement du projet)

La démarche d'évaluation de l'impact social

- La Théorie du Changement
- Les différentes parties prenantes de sa démarche

**Journée 2 :** Les méthodes et les outils adaptés au contexte

##### MODULE 2

**Journée 3 :** Les indicateurs de résultats, les outils de collecte de données et la planification

**Journée 4 :** Les spécificités et complémentarités des méthodes qualitatives, expérimentales et de monétarisation

##### MODULE 3

**Journée 5 :** Analyse, interprétation et restitution des résultats

**Journée 6 :** L'évaluation d'impact social dans sa prise de décision et sa communication

## Innovation sociale et ESS : comment sécuriser nos partenariats ?



Contact **Fatima ZOUAKI**

Dates **Nous consulter**

Tarif **390,00 €**

Durée **3h00**

### PUBLIC

Chargé de développement social, conseiller développement et innovation sociale.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Exercice mené sur une analyse financière complète et une boîte à outils fournie.

### OBJECTIFS

- Acquérir une culture sur les fondements socio-institutionnels de l'ESS
- Découvrir l'environnement de l'ESS et les pratiques de ses acteurs
- Sécuriser sa démarche partenariale en réalisant un diagnostic des performances économiques et sociales des acteurs

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas

### PROGRAMME

#### Formation distancielle

##### L'écosystème

- Cartographie des acteurs de l'écosystème

##### Repérage des projets à impact

- Sourcer efficacement et étudier la concurrence
- Sélectionner le bon partenaire

##### 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

- La stratégie marketing et commerciale
- Le Management et la gouvernance
- La partie financière du business plan et les documents financiers

- Les statuts juridiques
- La boîte à outils pour effectuer des diagnostics



## Repérer les activités pour l'information des actifs

Contact **Philippe DAMASO**Dates **08/12/2022**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Informaticien intervenant ou souhaitant intervenir sur les outils informatiques utilisés par les gestionnaires information des actifs.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation IC0101 «Comprendre la Retraite Complémentaire» ou équivalent. Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Utilisation de la base école.

POUR COMPRENDRE LES ENJEUX DU SERVICE GLOBAL AUX ACTIFS ET LEURS IMPACTS SUR L'ACTIVITÉ DU GESTIONNAIRE.

### OBJECTIFS

- Repérer les offres de service aux actifs
- Identifier les rôles du gestionnaire en matière d'information aux actifs et de liquidation de retraite
- Découvrir les liens entre les outils de gestion

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, jeux, mise en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

### PROGRAMME

Cette formation, animée en classe virtuelle, donne une vision d'ensemble de l'information des actifs.

Les lois des 21 août 2003 et 9 novembre 2010

#### L'information aux actifs

- Le GIP Union Retraite : composition et instances

#### GESICA

- Les enjeux et l'écosystème

#### La consultation

- La Gestion des Flux Entrants (GFE)
- Du courrier à la tâche

#### Le Bureau Retraite Central (BRC)

- Les fonctionnalités et les tâches

#### La saisie d'une demande sur GESICA

- La demande et le dossier

#### Le processus de correction de carrière

- La gestion des pièces justificatives

#### Le CRM

## Repérer les activités et processus du service liquidation

Contact **Philippe DAMASO**Dates **27/06/2022**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Informaticien intervenant ou souhaitant intervenir sur les outils utilisés par les gestionnaires liquidateurs

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation IC0101 «Comprendre la Retraite Complémentaire» ou équivalent. Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Utilisation de la base école.

POUR COMPRENDRE LE RÔLE DES DIFFÉRENTS OUTILS DANS L'ACTIVITÉ DU GESTIONNAIRE LIQUIDATEUR.

### OBJECTIFS

- Identifier les rôles et activités du gestionnaire liquidateur
- Repérer les règles principales applicables au traitement d'un dossier retraite

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, jeux, mise en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, mise en situation sur la base école

### PROGRAMME

Cette formation, animée en classe virtuelle, donne une vision d'ensemble des activités de liquidation d'un dossier de retraite.

Introduction : qu'est-ce qu'un gestionnaire liquidateur ?

#### ALICE

- L'écosystème et les grands principes d'Alice
- Les différents canaux de contact

#### BRC

- La gestion des tâches

#### GFE : l'engagement du processus sur SCL

- Les tâches «Constitution» et «Études»
- La gestion des PJ
- La mise à jour carrière

GFE : le contrôle

Le CRM

## Connaissances de base sur la PFD RC



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **390,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Chefs de projet, MOA, Bureau Etudes, testeurs.

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi une formation la filière SOLAR et avoir des connaissances de base en informatique.  
Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Démonstrations pratiques basées sur un cas de bout en bout. Echanges avec les participants.

### OBJECTIFS

- Connaître les différents outils de la PFD RC et savoir quand les utiliser
- Gérer le cycle de version dans le cockpit et les sprints dans Jira
- Savoir lire les nouveaux tableaux de bord de qualimétrie

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés des différents outils utilisables dans la PFD

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance

### PROGRAMME

**Cette formation en classe virtuelle présente l'utilisation des différents outils de la PFD RC durant les étapes du cycle de vie d'un projet.**

#### Les grandes étapes :

- Démarrage d'un projet : Présentation de l'équipe et des process
- Planification des versions
  - Cockpit : Découverte
  - Jira : tâches, workflows et itérations
- Démarrage du développement
  - Eclipse : Développement Java
  - Jenkins : Suivi de l'intégration continue
  - Sonar : Suivi de la qualité
- Tests automatisés
  - Eclipse : Développement OTA
  - Squash TM : intégration des tests automatisés

- Fin d'un cycle de développement (a/rc)
  - Confluence : Rétrospective et capitalisation
  - Artifactory : recherche des livrables
- Finalisation d'une version : Alfresco : dépôt des documents

## Framework TFront / Angular / API Rest



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **195,00 €**

Durée **0.5 jour**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse aux développeurs.

### PRÉ-REQUIS

Maîtrise du framework Angular (v6 minimum) et connaissance de Spring, d'un moteur d'API REST et de JAVA EE. Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Exercices pratiques basés sur des études de cas. Echanges avec les participants.

### OBJECTIFS

- Appréhender le framework TFRONT/ Angular / API Rest
- Développer selon les principes Solar / Thémis

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance

### PROGRAMME

**Cette formation, en classe virtuelle présente le Framework TFront / Angular .**

#### API REST

- Rappels, versionning et documentation

#### Module Angular de TFront

- Initialisation d'un projet
- Déploiement d'une application Angular sous Node et JBOSS
- Services transverses (configuration, journalisation, événements)
- Interaction avec le Bureau Retraite
- Sécurité et Gestion du contexte de sécurité utilisateur
- Charte graphique

#### Composant Java EE de TFRONT

- Initialisation d'un projet
- Gestion de la sécurité applicative

#### Angular

- Les bonnes pratiques de développement Agirc-Arrco



## Gérer le besoin utilisateur avec JIRA

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Ce cours s'adresse aux product owners, aux analystes, à la maîtrise d'ouvrage, aux assistants à la maîtrise d'ouvrage, aux chefs de projet.

### PRÉ-REQUIS

Connaissance de base des principes et pratiques agiles ou avoir suivi IB0129 - Formation certifiante : Agilité "Devenir Product Owner". Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Exercices pratiques basés sur des études de cas. Echanges avec les participants.

### OBJECTIFS

- Savoir créer, rechercher les différents types de demandes dans JIRA
- Maîtriser le cycle de vie projet et les workflows des demandes et les caractéristiques JIRA d'un projet
- Piloter l'avancement de la réalisation du produit et les rapports JIRA

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de pratique dans JIRA par les stagiaires

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance

### PROGRAMME

Cette formation en classe virtuelle fait le point sur l'utilisation de JIRA.

#### Les concepts

- La backlog et les types de demandes (épopées, user story, anomalie, assistance)
- Projet, itération, tableaux

#### La création des demandes

- Épopée, user story, anomalie, assistance, sous-tâche
- Estimer une demande (complexité et valeur métier)

#### La recherche des demandes

- Retrouver une demande via une requête JQL, un tableau spécifique ou la backlog
- Créer des filtres personnalisés

#### La vie d'une demande

- Workflow des demandes, tableaux de suivi, modification ou priorisation des demandes, notifications, bonnes pratiques associées

#### Les caractéristiques projet

- Gérer les composants, les étiquettes, les itérations

#### Suivre l'avancement du produit

- Les rapports JIRA et les tableaux de bord personnalisés

## Tester et améliorer le produit logiciel avec Squash TM

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **390,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Testeurs, analystes/concepteurs de test, responsables de test, administrateurs fonctionnels des outils de test.

### PRÉ-REQUIS

Connaissances des principes et pratiques agiles. Notions JIRA. Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Exercices pratiques basés sur des études de cas.

### OBJECTIFS

- Savoir préparer, piloter et exécuter une campagne de tests fonctionnels ou non fonctionnels
- Maîtriser les différents espaces de Squash TM : exigences, cas de test, campagnes et exécutions
- Exploiter les rapports de Squash TM pour piloter son activité de test

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et pratique des outils réalisés par les stagiaires

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance

### PROGRAMME

Cette formation en classe virtuelle présente les différentes facettes de Squash TM.

#### Définitions, exemples et agilité

##### Les concepts

- Exigences, cas de test, campagne de test

##### Les exigences

- Définitions, exigences non fonctionnelles, structuration et bonnes pratiques

##### Les cas de test

- Définition, jeux de données, structuration et bonnes pratiques

##### Les campagnes de test et les itérations

- Définitions, lien avec le cycle SOLAR, structuration et bonnes pratiques

#### L'exécution des tests

- Les différents statuts de test
- Le lien avec Jira et les anomalies
- Les bonnes pratiques

#### Le reporting, la stratégie et les plans de test

## Comment gérer sa E-réputation sur les réseaux sociaux



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **450,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Tout public.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Interactivité et exercices pratiques pendant la formation.

### OBJECTIFS

- Connaître les réseaux sociaux les plus utilisés dans la Branche
- Mesurer, gérer sa e-réputation
- Connaître les impacts de ses actions sur les réseaux sociaux

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

**Cette formation en classe virtuelle présente les grands usages des réseaux sociaux et leurs tendances actuelles**

**Les grands usages des réseaux sociaux et leurs tendances actuelles**

- Les grandes phases de l'internet
- Les réseaux sociaux : histoire positionnement et usages
- L'e-réputation et l'incitation à la présence numérique
- L'exhibitionnisme numérique et le capitalisme de l'attention

**Impacts des médias sociaux sur l'organisation**

- Adaptation des organisations et utilisation des médias sociaux
- Les médias sociaux comme outils de communication internes
- Dérives des pratiques, présentation des risques

**Utiliser les réseaux sociaux à bon escient**

- Utilisation de Twitter comme outil de veille
- Utilisation de LinkedIn et de Facebook

**Se défendre**

- Gérer la crise et les critiques
- Les attaques rumorales et l'atteinte à l'image de marque
- Les techniques de défense (avantages et inconvénients)

**Que dit le droit ?**

- Le droit à l'oubli et ses limites
- Le cadre juridique dans le cyberspace

## Sensibilisation aux données numériques - RGPD



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **450,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Tout public.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Interactivité et exercices pratiques pendant la formation.

### OBJECTIFS

- Appréhender le droit associé à la confidentialité des données personnelles
- Identifier les bons usages des technologies numériques
- Identifier les risques d'atteinte à la sécurité du SI et mes expositions

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

**Cette formation en classe virtuelle présente les différents aspects du RCPD.**

**Les fondamentaux du RGPD**

- Rapide historique, textes fondateurs et concepts clés
- Les données personnelles, les données personnelles sensibles et les traitements
- Les bases légales (consentement, intérêt légitime) et la licéité des traitements
- Les acteurs clés et leurs responsabilités
- Les droits des personnes
- La territorialité du RGPD et les transferts de données hors UE

**Connaître son environnement de travail**

- Les principales sources d'exposition

- Les outils et réseaux sociaux les plus utilisés dans la branche

**Comprendre et sécuriser les environnements numériques**

- Les cookies et les outils de recueil de consentement
- Les principales menaces cyber
- Sécuriser son environnement de travail
- Les échanges avec les partenaires
- Le délégué à la protection des données





## Optimiser l'utilisation d'Outlook

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **450,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant se former sur la messagerie Outlook.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Apports théoriques et exercices pratiques appliqués, correspondant aux environnements de travail des stagiaires.

### OBJECTIFS

- Découvrir les fonctionnalités qui font la force d'Outlook
- Améliorer la gestion de ses emails et des contacts
- Optimiser la gestion du temps : calendrier et suivi des tâches

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance

### PROGRAMME

**Cette formation en distanciel présente les différentes fonctionnalités d'Outlook**

**La mécanique d'Outlook et sa richesse fonctionnelle**

- Les fonctionnalités clés
- L'interopérabilité entre les 4 composants : messagerie, contacts, calendrier et tâches
- Les défauts les plus courants

**L'utilisation de la messagerie électronique**

- Les fonctions clés
- La gestion de ses dossiers emails
- La rédaction des emails professionnels
- Envoi des pièces jointes, archive d'emails

**La gestion des calendriers**

- Les points clés de la gestion d'un rendez-vous
- Création d'un rendez-vous à partir d'un email

- Les calendriers multiples, le partage et le paramétrage
- La gestion des rendez-vous récurrents

**Contacts, tâches et tableaux de bord**

- Renseignement et paramétrage de l'affichage des contacts
- Listes de diffusion statiques et dynamiques
- Gestion et délégation des tâches

### POUR ALLER PLUS LOIN

H0125 - Fonctionnalités avancées Outlook

## Office 365 – Les outils de collaboration et de stockage (Onedrive, Teams, Sharepoint...)

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **675,00 €**Durée **1.5 jours**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant se former sur les outils collaboratifs et de stockage d'office 365.

### PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec un environnement de travail de type «Windows, navigateur Internet et Office». Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Formation opérationnelle. Apports théoriques et exercices pratiques en relation avec le contexte de travail des stagiaires.

### OBJECTIFS

- Identifier les outils adaptés à ses besoins et à ceux de son équipe
- Faciliter le travail collaboratif et le partage d'informations au sein d'un collectif

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

**Introduction à Office 365 en classe virtuelle**

**One Drive : Partager et collaborer**

- Accès à l'espace OneDrive
- Créer, gérer et partager des documents / des dossiers

**Teams : S'organiser en mode projet**

- Travailler en équipe en créant des canaux
- Organiser des réunions et gérer ses fichiers

**SharePoint : Co-gérer des documents de références**

- Accès à un site SharePoint
- Enregistrement et synchronisation dans une bibliothèque de documents

**Stream : Diffusion de vidéos**

- Charger, afficher et partager des vidéos en toute sécurité
- Enregistrer des réunions, présentations, formation ou autres

**Delve :**

- Suivre ses documents favoris
- Retrouver les informations sur ses collaborateurs

**Panorama des fonctionnalités des autres outils Office 365 : One Note, Forms, Bookings, Planner, To Do, Power BI**

### POUR ALLER PLUS LOIN

H0126 «Office 365 - Les outils d'aide à l'organisation projet»



## Fonctionnalités avancées d'Outlook



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **225,00 €**

Durée **0.5 jour**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant se perfectionner sur la messagerie Outlook.

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser les fonctionnalités de base d'Outlook (gestion des mails, planification des réunions). Disposer sur son poste de travail d'Outlook, de Teams, d'un casque et idéalement d'un double écran.

### POINTS FORTS

Apports théoriques et exercices pratiques appliqués, correspondant aux environnements de travail des stagiaires. Ce stage se déroule en distanciel.

### OBJECTIFS

- Gagner du temps et de la productivité
- Automatiser les tâches quotidiennes
- Organiser son courrier électronique et ses rendez-vous

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

Find Time en profondeur pour planifier vos réunions avec des sondages  
 Les raccourcis claviers essentiels et efficaces  
 Les règles de messages  
 Les dossiers de recherche  
 Les différents types de classement et la recherche avancée  
 La prise de notes personnelles pour les réunions  
 Gestion avancée du calendrier, des contacts et des groupes et de l'annuaire  
 La rédaction avec un formatage avancé

## Office 365 - Les outils d'aide à l'organisation projet (OneNote, Planner, To Do, Bookings, Forms)



Contact **Cécile MAGALHAES**

Dates **Nous consulter**

Tarif **450,00 €**

Durée **1 jour**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant se former sur les outils facilitant la gestion de projet sur Office 365.

### PRÉ-REQUIS

Être à l'aise avec un environnement de travail de type «Windows, navigateur Internet et Office». Prérequis technique : disposer sur son poste de travail d'Office 365, de Teams, d'un casque et idéalement d'un double écran.

### POINTS FORTS

Formation opérationnelle. Apports théoriques et exercices pratiques en relation avec le contexte de travail des stagiaires.

### OBJECTIFS

- Améliorer son efficacité au quotidien en prise de note, gestion des tâches
- Faciliter le travail collaboratif et le partage d'informations au sein de votre collectif

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance

### PROGRAMME

#### Introduction

- S'approprier Office 365 (définition, accès aux différents outils, personnalisation)

#### OneNote : Prise de note personnelle et partagée

- Structure, partage et types de notes et bloc-notes
- Formatage et contenu avancé des notes
- OneNote en mobilité (sur le web, sur son smartphone)

#### To Do : Gestion des tâches individuelles

- Gestion des tâches sur son smartphone, Outlook ou l'application

#### Planner : Gestion des tâches d'équipe

- Création et gestion d'un plan d'équipe et des sections
- Gestion avancée et répartition des tâches
- Intégration dans le calendrier Outlook
- Notifications et réglages divers

#### Bookings : Planification et gestion des rendez-vous

#### Forms : Questionnaires et enquêtes

- Création des sondages et des embranchements
- Gestion avancée des questions et du partage
- Statistiques



## Office 365 - Analyse de données avec Power BI

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **450,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant se former sur l'analyse de données

### PRÉ-REQUIS

Etre à l'aise avec la réalisation de requêtes de données (type SQL). Prérequis technique : disposer sur son poste de travail de Power Bi, de Teams, d'un casque et idéalement d'un double écran.

### POINTS FORTS

Formation opérationnelle. Apports théoriques et exercices pratiques en relation avec le contexte de travail des stagiaires.

### OBJECTIFS

- Savoir créer des requêtes avancées et transformer des données
- Savoir mettre en œuvre des fonctions avancées pour réaliser des traitements sur les données à analyser
- Savoir concevoir et créer des rapports dans Power BI

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance

### PROGRAMME

Cette formation en classe virtuelle présente la suite «Power platform» ...BI, Query, Analytics, flow, apps

Préparer, nettoyer, transformer et charger des données

Concevoir un modèle de données

Créer des mesures à l'aide de DAX

Optimiser les performances du modèle

Créer des rapports, des tableaux de bord, des rapports paginés

Effectuer des analyses avancées

Créer et gérer des espaces de travail

Gérer les ensembles de données  
Sécurité au niveau des lignes

## Organisez vos idées avec la carte heuristique (Mind Mapping)

Contact **Cécile MAGALHAES**Dates **Nous consulter**Tarif **530,00 €**Durée **1 jour**

### PUBLIC

Toute personne souhaitant découvrir et utiliser une méthode pour organiser ses idées, les scénariser voire les restituer en public.

### PRÉ-REQUIS

Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Alternance de théorie, mises en situation et exercices.

### OBJECTIFS

- Acquérir la méthodologie de construction et les réflexes d'utilisation des cartes mentales
- Clarifier ses idées, structurer sa réflexion et organiser rapidement les informations
- Optimiser sa conduite de réunion, ses interventions orales et ses prises de notes

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices réalisés par les stagiaires. Jeux pédagogiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Cas pratique en continu avec évaluation par le formateur. Questionnaire de connaissance.

### PROGRAMME

Cette formation en classe virtuelle permet de découvrir les potentialités de la carte heuristique

- Fonctionnalités complètes des différents logiciels/applications de mind mapping
- Utilisation du mind mapping dans le contexte professionnel, grâce aux logiciels/applications
- Cartes heuristiques et cartes conceptuelles
- Prise de notes rapides et structurées
- La carte heuristique collaborative (brainstorming)
- Cartographier des informations lors d'un face à face
- Lire une carte et retenir facilement beaucoup d'informations

- Elaborer une carte suivant une méthodologie simple et puissante
- Cartographier un document écrit pour en faire une conférence passionnante

## L'utilisation des réseaux sociaux

NOUVEAUTÉ 2022  
**N**

Contact **Fatima ZOUAKI**

Tarif **100,00 €**

Dates **18/01/2022 ou 17/05/2022  
ou 04/10/2022**

Durée **2h00 le matin**

### PUBLIC

Toute personne débutant et désirant se familiariser avec les réseaux sociaux, développer son image et celle de son entreprise

### PRÉ-REQUIS

Posséder un compte sur l'un des réseaux sociaux : Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram. Prérequis technique : chaque participant doit être équipé d'un ordinateur avec accès internet et si possible d'un casque audio.

### POINTS FORTS

Solides bases pour bien comprendre l'univers des médias sociaux. Démonstrations pratiques des réseaux et des outils mis à disposition pour promouvoir l'entreprise.

### OBJECTIFS

- Se familiariser avec les réseaux sociaux, usages et prise en main
- Développer son personnel branding et celui de son entreprise

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

### PROGRAMME

Cette formation se déroule en distanciel.  
Définitions, usages et chiffres clés de certains réseaux sociaux : Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram  
Création de compte et personnel branding  
L'employee advocacy ou comment devenir ambassadeur de son entreprise ?



# ANS

FORMER POUR TRANSFORMER,  
UNE AVENTURE QUI DURE  
DEPUIS 50 ANS DÉJÀ !



# CERTIFICATION DE BRANCHE

Vous trouverez dans les pages suivantes la présentation des 3 Certificats de Qualification Professionnelle (CQP) que la Branche a développé :

- CQP Conseiller retraite
- CQP Gestionnaire liquidation retraite
- CQP Conseiller entreprise

## LE CHOIX DE CERTIFIER SES COMPÉTENCES

S'engager dans un processus de certification relève d'une décision personnelle, individuelle. Les employeurs et la branche soutiennent et promeuvent les démarches de certification mais la décision appartient au salarié. La motivation réelle du candidat est un facteur majeur de réussite.

## LE CHOIX DE LA CERTIFICATION

Le candidat décide de la certification qu'il souhaite acquérir. De même, il détermine s'il cherche à obtenir la totalité du certificat ou seulement obtenir un ou plusieurs blocs de compétences du CQP visé.

## LES CHOIX DES MODES DE CERTIFICATION

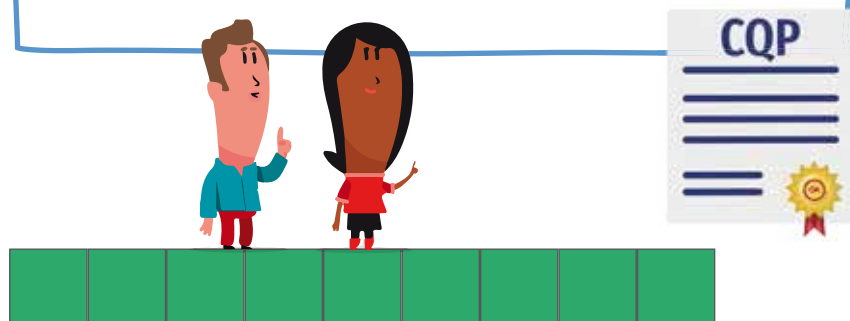
Le CQP peut être obtenu soit dans le cadre d'une démarche VAE (Validation des Acquis et de l'Expérience), soit dans le cadre d'épreuves. C'est au candidat de choisir le processus de certification dans lequel il entend s'engager en fonction de son parcours et de ses expériences.



## CENTRE de CERTIFICATION

Retraite complémentaire  
et prévoyance

Avec l'accord du 1<sup>er</sup> janvier 2021 relatif à la formation professionnelle, les partenaires sociaux s'engagent en faveur de la certification via la mise en œuvre d'une politique ambitieuse : accompagner chaque année 200 collaborateurs sur la voie de la certification.



## VALIDATION DE COMPÉTENCES

Coût de la certification (hors prise en charge par la branche professionnelle) :  
Inscription : 500€  
Accompagnement VAE : 2500€



Les salariés de la branche professionnelle retraite complémentaire et prévoyance exercent leurs activités dans un contexte en profonde évolution : industrialisation des process et digitalisation des activités, évolution de la réglementation, montée en puissance de l'inter-régimes,....

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel réaffirme le rôle de la formation comme outil de professionnalisation mais surtout elle consacre la certification comme le pivot central de la politique RH. Avec la loi Avenir, on passe d'une logique de formation à une logique de certification.

Les branches professionnelles ont vu également leur rôle confirmé et renforcé tant dans leur rôle de conception que de valorisation de certifications professionnelles. Les partenaires sociaux avaient anticipé les évolutions inscrites dans la loi en favorisant la mise en œuvre des certifications et son rayonnement dans les entreprises pour l'ensemble des collaborateurs de la Branche.

Faire reconnaître les compétences acquises favorisent la sécurisation des parcours professionnels des salariés, leurs mobilités et concourent à rendre un service de qualité aux clients ainsi qu'à valoriser l'image professionnelle de nos métiers.

### TROIS CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP) SONT PROPOSÉS PAR LA BRANCHE :

- CQP Conseiller retraite
- CQP Gestionnaire liquidation retraite
- CQP Conseiller entreprise

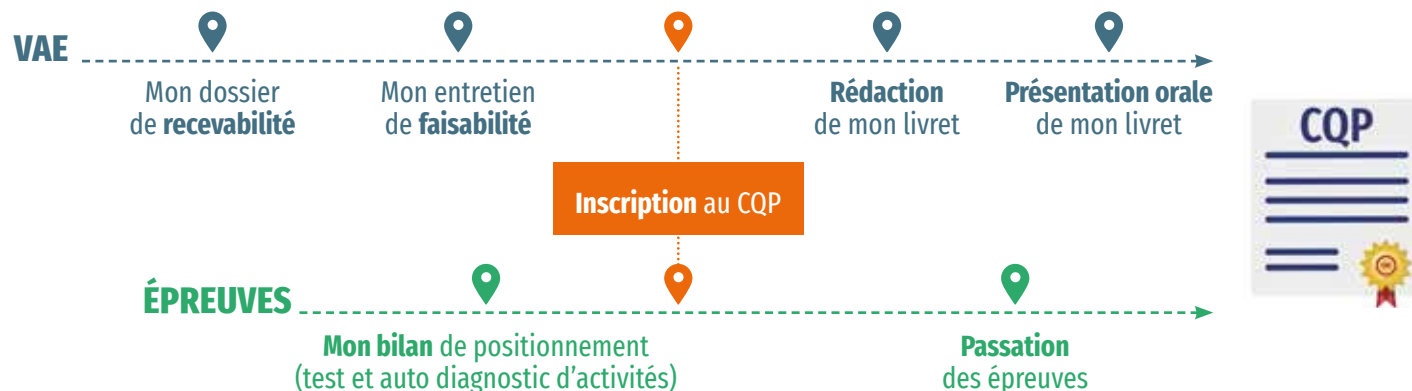
### CENTRE de CERTIFICATION

Retraite complémentaire  
et prévoyance

## → POUR QUI ?

Ce CQP s'adresse à tout professionnel expérimenté qui souhaite faire reconnaître ses compétences.

### 2 VOIES D'ACCÈS



Chaque CQP de la branche est constitué de **blocs de compétences**, eux-mêmes composés des compétences professionnelles relatives au métier visé.

Ce découpage en blocs de compétences permet ainsi un **accès modulaire et progressif** à la **certification** professionnelle, l'obtention du CQP étant conditionnée par la validation de chacun de ces blocs.

Les candidats peuvent se présenter à l'ensemble des épreuves du CQP, mais ils peuvent également faire le choix de ne se présenter qu'à un ou deux blocs de compétences. Les candidats ont ensuite 5 ans pour valider l'ensemble des compétences du CQP.

En 2021\*...

...58 candidats se sont inscrits aux CQP

- CQP Gestionnaire Liquidation Retraite : 36 candidats se sont présentés aux épreuves et 1 candidat a présenté son livret VAE
- CQP Conseiller Retraite : 20 candidats se sont présentés aux épreuves et 1 candidat a présenté son livret VAE
- 20 candidats ont obtenu leur CQP Gestionnaire Liquidation Retraite
- 5 candidats ont obtenu le CQP Conseiller Retraite (dont VAE)
- 33 candidats sont en cours d'obtention du CQP

\* période de mars à septembre 2021

 **CENTRE de CERTIFICATION**

Retraite complémentaire  
et prévoyance





→ **POUR QUI ?** Ce CQP s'adresse à tout professionnel qui a pour mission d'informer et de conseiller les clients sur la retraite et qui souhaite faire reconnaître ses connaissances et compétences.

### UN CQP, 3 BLOCS DE COMPÉTENCES

Chaque CQP est constitué de blocs de compétences eux-mêmes composés de compétences professionnelles relatives au métier visé. Ce découpage en blocs de compétences permet ainsi un accès modulaire et progressif à la certification professionnelle, l'obtention du CQP étant conditionnée à la validation de chacun de ces blocs.

#### 1 INFORMATION INDIVIDUELLE

**RÉPONDRE** oralement, en face-à-face ou à distance, ou par écrit aux demandes d'information des clients sur la retraite.  
**RENDRE** compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de l'écosystème de la retraite.  
**ACTUALISER** ses connaissances réglementaires en utilisant les outils, documents et synthèses proposés par l'organisation.

#### 2 INFORMATION COLLECTIVE

**ANIMER** une séance collective d'information sur la retraite auprès de public divers, en utilisant ou en adaptant les outils existants.  
**ACCOMPAGNER** les clients dans l'utilisation des outils digitaux de la retraite en vue d'accéder à l'information pertinente et d'engager les démarches adaptées.

#### 3 CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT

**RÉALISER** un diagnostic retraite personnalisé à partir des informations socio-économiques recueillies auprès du client dans le cadre d'entretiens individuels, en face-à-face ou à distance.  
**AIDER** la prise de décision du client en présentant les différentes alternatives qui s'offrent à lui et leurs conséquences en matière de retraite dans le cadre d'entretiens individuels, en face-à-face ou à distance.  
**IDENTIFIER** les partenaires de son réseau pour faciliter les démarches des clients, en les adressant aux services et personnes compétents.  
**ADAPTER** sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients.

#### VOUS ÊTES INTÉRESSÉ(E) ET VOUS AVEZ BESOIN D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Contactez l'équipe du Centre de Certification :

Magali TURPAIN : [mturpain@agirc-arrco.fr](mailto:mturpain@agirc-arrco.fr)

Sonia SCERBO : [sscerbo@agirc-arrco.fr](mailto:sscerbo@agirc-arrco.fr)

#### CENTRE de CERTIFICATION

Retraite complémentaire  
et prévoyance

#### 2 VOIES D'ACCES

##### → VALIDATION DES ACQUIS ET DE L'EXPÉRIENCE (VAE)

Pour vous engager dans une démarche VAE, vous devez justifier d'au moins un an d'expérience professionnelle en rapport avec la certification visée.

Si vous choisissez la VAE, vous rédigerez un livret comportant une présentation succincte de vos parcours professionnel et de formations et des descriptions de situation, notamment professionnelles, permettant de démontrer la maîtrise des compétences certifiées par le CQP.

##### → LES ÉPREUVES

Si vous choisissez la voie des épreuves, vous vous présenterez devant un comité technique d'évaluation (CTE) dans le cadre de trois situations d'évaluation :

- ✓ présentation orale d'un sujet réglementaire et réponses écrites à des courriels de clients
- ✓ exposé d'un récit d'animation collective sur la retraite à partir d'un dossier professionnel support
- ✓ entretien visant à expliquer et analyser une situation de conseil, décrite dans le dossier professionnel support.





→ **POUR QUI ?** Ce CQP s'adresse à tout professionnel qui a pour mission de liquider les droits retraite des clients et qui souhaite faire reconnaître ses connaissances et compétences.

### UN CQP, 3 BLOCS DE COMPÉTENCES

Chaque CQP est constitué de blocs de compétences eux-mêmes composés de compétences professionnelles relatives au métier visé. Ce découpage en blocs de compétences permet ainsi un accès modulaire et progressif à la certification professionnelle, l'obtention du CQP étant conditionnée à la validation de chacun de ces blocs.

#### 1 INFORMATION INDIVIDUELLE

**RÉPONDRE** oralement, en face-à-face ou à distance, ou par écrit aux demandes d'information des clients sur la retraite.

**RENDRE** compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondements de l'écosystème de la retraite.

**ACTUALISER** ses connaissances réglementaires en utilisant les outils, documents et synthèses proposés par l'organisation.

#### 2 RECONSTITUTION DE LA CARRIÈRE

**CONTRÔLER** la conformité et la cohérence des pièces fournies par le client.

**DÉTERMINER** la réglementation s'appliquant à la situation singulière du client.

**CONDUIRE** une démarche efficiente de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition.

**PROCÉDER** à des arbitrages dans la démarche de traitement des dossiers en fonction de leurs spécificités.

#### 3 CALCULS DES DROITS POUR MISE EN PAIEMENT

**RÉALISER** une démarche de diagnostic global permettant d'évaluer la complexité et l'urgence à traiter le dossier en fonction des différents flux d'informations reçus.

**JUGER** de la cohérence de l'ensemble des informations entre elles et des montants des droits calculés.

#### VOUS ÊTES INTÉRESSÉ(E) ET VOUS AVEZ BESOIN D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Contactez l'équipe du Centre de Certification :

**Magali TURPAIN** : [mturpain@agirc-arrco.fr](mailto:mturpain@agirc-arrco.fr)

**Sonia SCERBO** : [sscerbo@agirc-arrco.fr](mailto:sscerbo@agirc-arrco.fr)

**CENTRE de CERTIFICATION**

Retraite complémentaire  
et prévoyance

#### 2 VOIES D'ACCES

##### → VALIDATION DES ACQUIS ET DE L'EXPÉRIENCE (VAE)

Pour vous engager dans une démarche VAE, vous devez justifier d'au moins un an d'expérience professionnelle en rapport avec la certification visée.

Si vous choisissez la VAE, vous rédigerez un livret comportant une présentation succincte de vos parcours professionnel et de formations et des descriptions de situation, notamment professionnelles, permettant de démontrer la maîtrise des compétences certifiées par le CQP.

Le livret VAE est ensuite présenté dans le cadre d'un entretien (1heure) avec un comité technique d'évaluation. Un accompagnement à la rédaction du livret VAE est proposé par le Centre de Certification.

##### → LES ÉPREUVES

Si vous choisissez la voie des épreuves, vous vous présenterez devant un comité technique d'évaluation (CTE) dans le cadre de trois situations d'évaluation suivantes :

- ✓ présentation orale d'un sujet réglementaire et réponses écrites à des courriels de clients
- ✓ traitement d'un dossier de retraite en situation de travail en présence d'un évaluateur pour repérer la capacité à utiliser les différentes bases de données à disposition et à réclamer les pièces justificatives manquantes ; entretien d'explicitation de la démarche mise en oeuvre devant un CTE.
- ✓ traitement d'un dossier de retraite en situation de travail en présence d'un évaluateur pour repérer la capacité à déterminer les périodes manquantes, vérifier l'application des coefficients de majoration et de minoration et calculer les droits retraite correspondants ; entretien d'explicitation de la démarche mise en oeuvre devant un CTE.



→ **POUR QUI ?** Ce CQP s'adresse à tout professionnel qui a pour mission de conseiller et d'accompagner les entreprises dans la fiabilisation des déclarations et le calcul des cotisations et qui souhaite faire reconnaître ses connaissances et compétences.

### UN CQP, 5 BLOCS DE COMPÉTENCES

Chaque CQP est constitué de blocs de compétences eux-mêmes composés de compétences professionnelles relatives au métier visé. Ce découpage en blocs de compétences permet ainsi un accès modulaire et progressif à la certification professionnelle, l'obtention du CQP étant conditionnée à la validation de chacun de ces blocs.

#### 1 INFORMER LE CLIENT

**RÉPONDRE** oralement ou par écrit aux demandes des clients par tous canaux de communication.

**RENDRE** compréhensible les réglementations, règles de fonctionnement et procédures ainsi que les fondement de la retraite.

**ACTUALISER** individuellement et/ou collectivement ses connaissances réglementaires en utilisant les outils proposés par l'organisation.

**ACCOMPAGNER** les clients dans l'utilisation des outils digitaux dédiés aux entreprises et à l'appropriation des réglementations et procédures.

#### 2 S'ADAPTER AU CLIENT

**IDENTIFIER** les motifs des manifestations comportementales du client.

**ADAPTER** sa posture relationnelle en fonction des manifestations comportementales des clients.

**CRÉER** les conditions d'un dialogue constructif.

#### 3 CONSEILLER LE CLIENT

**RÉALISER** une démarche de diagnostic de la situation du client à partir des informations recueillies dans le cadre d'échanges présentiels ou distanciels.

**AIDER** la prise de décision du client en matière d'acte de gestion.

#### 4 CONSOLIDER LES DONNÉES

**CONDUIRE** une démarche efficace de recherche d'informations dans les diverses bases de données mises à disposition.

**IDENTIFIER** les réglementations s'appliquant aux différents éléments du dossier.

**CONTRÔLER** les points sensibles des dossiers d'adhésion des clients ou de leurs avenants contractuels.

**JUGER** de la cohérence de l'ensemble des informations entre elles.

#### 5 JUSTIFIER LES ÉCARTS

**IDENTIFIER** les incohérences et leur(s) origine(s) dans les situations déclaratives des clients.

**SYNTHÉTISER** des données en vue de produire des arguments.

### CENTRE de CERTIFICATION

Retraite complémentaire  
et prévoyance

## 2 VOIES D'ACCÈS

### → VALIDATION DES ACQUIS ET DE L'EXPÉRIENCE (VAE)

Pour vous engager dans une démarche VAE, vous devez justifier d'au moins un an d'expérience professionnelle en rapport avec la certification visée.

Si vous choisissez la VAE, vous rédigerez un livret comportant une présentation succincte de vos parcours professionnel et de formations et des descriptions de situation, notamment professionnelles, permettant de démontrer la maîtrise des compétences certifiées par le CQP.

Le livret VAE est ensuite présenté dans le cadre d'un entretien (1heure) avec un comité technique d'évaluation. Un accompagnement à la rédaction du livret VAE est proposé par le Centre de Certification.

### → LES ÉPREUVES

Si vous choisissez la voie des épreuves, vous vous présenterez devant un comité technique d'évaluation (CTE) dans le cadre des deux épreuves suivantes :

- ✓ Cas pratique basé sur la demande d'une Entreprise concernant la résolution d'un écart
- ✓ Entretien à partir d'un dossier professionnel présentant deux situations clients.

### VOUS ÊTES INTÉRESSÉ(E) ET VOUS AVEZ BESOIN D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Contactez l'équipe du Centre de Certification :

**Magali TURPAIN** : [mturpain@agirc-arrco.fr](mailto:mturpain@agirc-arrco.fr)

**Sonia SCERBO** : [sscerbo@agirc-arrco.fr](mailto:sscerbo@agirc-arrco.fr)

## ENEZ JOUER AVEC NOUS !

Pour faciliter les apprentissages, le CFEM intègre dans ses formations divers jeux pédagogiques : jeux « Brise-glace », jeux de plateau, jeux des familles, jeux de rôles, lotos, bingos...

Ces jeux permettent aux participants, avec le soutien de l'animateur :

- D'appréhender de nouveaux concepts
- De s'entraîner à la résolution de problèmes
- De simuler des situations professionnelles identifiées...

## Développer les compétences par le jeu : un gage d'engagement et d'ancrage !



# MODALITÉS D'INSCRIPTION ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## PRÉSENTATION

Le Cfem est un organisme de formation professionnelle dont le siège social est établi 16-18, rue Jules César 75012 PARIS. Le Cfem développe, propose et dispense des formations en présentiel inter et intra entreprise, des formations ouvertes et à distance en mode E-learning ou sous forme de classes virtuelles ainsi que des formations hybrides associant présentiel et distanciel.

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 stages inter démarrent le premier jour à 9h30 et se terminent le dernier jour à 17 h.

Les stages en présentiel se déroulent dans les locaux de la Fédération Agirc-Arrco, des locaux loués à l'extérieur par le Cfem 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. (Réfèrent : Corynne Foreman – cfem@agirc-arrco.fr – 01 71 72 15 09).

## INSCRIPTIONS

Toute demande doit être faite par mail au cfem@agirc-arrco.fr ou par préinscription en ligne. 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, un accusé réception est adressé au responsable de l'inscription. La mise en œuvre de la session est effective à condition que le seuil minimal de participants soit atteint. Le client reçoit alors les convocations, par courrier ou courriel, selon les indications fournies. Les futurs stagiaires reçoivent un **questionnaire de positionnement** à retourner impérativement au Cfem avant le début de la formation.

**Une attestation de fin de formation** est remise à l'issue de la formation à chaque participant. **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**, à retourner complétées au Cfem, sont adressés aux participants.

## TARIFS

- Le tarif inter par stagiaire est indiqué sur la fiche de chaque stage à l'intérieur du catalogue.
- Tous les prix sont nets de TVA.
- Le coût des déjeuners pris en commun est facturé en sus sur la base de **23 €** par repas. Pour les stages se déroulant en mode résidentiel, les frais d'hébergement et de restauration des participants sont facturés en sus.
- Le tarif intra est indiqué dans un cahier des charges précisant le budget prévu à valider par le client avec un bon de commande. Le tarif/jour intra est adapté en fonction du nombre de stagiaires précisé dans le cahier des charges. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration de l'intervenant sont refacturés au réel.

## FACTURATION ET RÈGLEMENT

En fin de stage, le Client reçoit :

- une facture en trois exemplaires valant convention de formation simplifiée,
- un certificat de réalisation destinée à l'employeur\*

Les règlements peuvent 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 Cfem 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 stagiaire n'a pas suivi l'intégralité d'une formation, l'attestation de présence ne mentionne que le temps de présence effectif constaté d'après la feuille d'émargement.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ANNULATION

Le Cfem se réserve le droit d'annuler toute prestation en cas de force majeure, sans dédommagement ni pénalités. Dans le cas où le nombre de stagiaires serait insuffisant pour assurer le bon déroulement du stage, le Cfem 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 1<sup>er</sup> jour de la prestation : 100% du montant prévu de l'action, au titre des dédits formation.

Un remplacement de stagiaire est toutefois possible jusqu'à la veille du stage, sans indemnité. Toute action commencée est due en entier.

## INFORMATIQUES ET LIBERTÉS

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le client au Cfem 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 stagiaire 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 Cfem en s'adressant au responsable du Cfem.

## 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 Cfem.

## RENONCIATION

Le fait pour le Cfem 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.





FORMER POUR TRANSFORMER,  
UNE AVENTURE QUI DURE  
DEPUIS 50 ANS DÉJÀ !

**Centre de formation et des expertises métiers**

**Fédération Agirc-Arrco**

16-18, rue Jules César, 75592 Paris cedex 12

01 71 72 12 00 - [cfem@agirc-arrco.fr](mailto:cfem@agirc-arrco.fr)

Siret : 77566106900044

NAF 8430B-0741J

N° d'identification : 11755856675

Suivez notre actualité sur :

[Etineraire.formapulse.fr](http://Etineraire.formapulse.fr)

Studio des Plantes Création



**CENTRE de FORMATION  
et des EXPERTISES MÉTIERS**

Retraite complémentaire  
et prévoyance