



# CFEM FORMATION 2025

Centre de Formation et des Expertises Métiers/Branche Retraite Complémentaire et Prévoyance

 CENTRE de FORMATION  
et des EXPERTISES MÉTIERS  
  
Retraite complémentaire  
et prévoyance

● RETRAITE COMPLÉMENTAIRE  
**agirc-arrco**

**Qualiopi**  
processus certifié  
 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Certification qualité délivrée au titre  
de la catégorie Actions de formation

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

## > RESPONSABLE DU CENTRE

### PHILIPPE DAMASO

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

## > ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

### Davisen ANEACAOUNDEN

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

### Aurore BAZIN

Série Retraite - Entreprise  
abazin-ext@agirc-arrco.fr / 06 27 88 66 19

### Nadia CANET

Série Retraite - Individu  
ncanet@agirc-arrco.fr

### Florence DELAPLACE

Série Retraite - Comptabilité  
fdelaplace@agirc-arrco.fr / 06 63 28 91 70

### Sylvie LE BLANC

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

### Stéphanie LEHU

Série Retraite en France et en Europe  
slehu-ext@agirc-arrco.fr / 06 34 23 19 14

### Cécile MAGALHAES

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

### Vincent PETITPAS

Série Assurance santé, Prévoyance  
vpetitpas@agirc-arrco.fr / 06 16 70 29 22

### Eugénie TAILLIEU

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

### Florence THEROND

Série Développement personnel -  
Evolution professionnelle  
ftherond@agirc-arrco.fr / 01 71 72 12 67

### Fatima ZOUAKI

Série Action sociale - Préparation à la retraite  
fzouaki@agirc-arrco.fr / 01 71 72 12 45

## > ÉQUIPE DIGITALE

### Olivier DUMAND

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

### Alain NOGUEIRA

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

### Orokia SANGARE

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

## > ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

### Azzahra BEN MOUMEN

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

### Magali ADIN

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

### Aline MONTEIRO

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

### Florence VILLETTTE

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



Découvrez ici  
nos équipes en vidéo  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

# PRÉPARONS ENSEMBLE LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DE 2025 !



Chaque année, la conception du catalogue de formation est un moment important. L'offre de formation est le fruit de notre expérience, de la connaissance de notre écosystème et se veut toujours au plus proche des équipes de gestion. Elle permet à notre équipe pédagogique de faire un point d'étape indispensable pour s'assurer de la pertinence de notre offre et la faire évoluer, toujours en concertation avec les acteurs métiers.

Notre ambition, avec le catalogue 2025, est de donner, à tout moment, la possibilité aux salariés de la Branche de se former sur des sujets d'actualité et de valider de nouveaux savoir-faire au service de leur projet professionnel.

## **Associer compétences métiers et compétences transverses**

Cette offre formation n'est pas seulement un recueil de formations métiers, dans un monde professionnel en constante évolution ; elle propose également des formations visant à développer des compétences transverses : garantie d'une réussite durable. Ainsi, la série "Soft skills", vous propose de travailler sur une communication efficace, le travail d'équipe, la gestion du temps, l'intelligence émotionnelle, la pensée critique ou la créativité.

Il est tout aussi important d'accompagner les managers dans l'acquisition ou le développement des compétences nécessaires. le CFEM propose une série Management qui regroupe des formations pour développer son leadership, la coopération, la facilitation, accompagner ses équipes de conseillers clients ou d'informaticiens.

## **Faciliter l'accès à la formation**

Le CFEM souhaite contribuer à l'effort de formation en facilitant l'organisation au plus près des participants, dans vos régions ou à distance et ainsi permettre au plus grand nombre d'acquérir et valider de nouvelles compétences.

## **Ensemble créons la formation qui vous ressemble**

Nos formations peuvent également être adaptées pour répondre à vos souhaits : 2h, 1/2 journée, 1 jour, 2 jours, en parcours sur-mesure, en individuel ou en collectif, en présentiel ou en distanciel, c'est vous qui choisissez ! N'hésitez pas à prendre contact avec nos responsables pédagogiques pour concevoir la formule la plus adaptée à vos besoins.

La certification Qualiopi, reconduite tout récemment dans le cadre d'un audit de renouvellement, permet de mettre en évidence la qualité de nos prestations et la justesse de nos processus.

Merci de continuer à faire confiance au CFEM, votre organisme de formation.

Tous les membres du CFEM se joignent à moi pour dédier ce catalogue 2025 à notre cher collègue Stéphane COLIN, trop tôt disparu.

**Philippe DAMASO**

*Responsable du CFEM*

## DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...

Pour vous aider dans votre sélection, repérez les pictogrammes :



> NOUVEAUTÉ



> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE  
ET WEBINAIRE



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



> ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



> ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL



> CLASSE VIRTUELLE

# SOMMAIRE GÉNÉRAL

ÉDITORIAL	1
LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE	42
LA RETRAITE EN FRANCE ET EN EUROPE	76
L'ACTION SOCIALE	84
L'ASSURANCE SANTÉ, LA PRÉVOYANCE	100
LA FILIÈRE INFORMATIQUE	120
DÉVELOPPEMENT PERSONNEL/SOFT SKILLS	142
MANAGEMENT	156
INSCRIPTION ET CGV	164

- Sommaire
- Nouvelles formations 2025
- Liste des formations 2025
- Le CFEM en quelques mots
- Des pédagogies engageantes
- Qui sont les formateurs ?
- Qualiopi, c'est quoi ?
- Le dispositif d'évaluation
- Formation inter-entreprises en 10 étapes
- L'intra et le sur-mesure
- Formation intra-entreprise
- Les pictogrammes
- Découvrez nos parcours formation

# SOMMAIRE DES SÉRIES

## LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

• Les fondamentaux	44
• L'entreprise, l'adhésion	46
• L'entreprise, la déclaration	48
• L'entreprise, les cotisations et le recouvrement	50
• L'individu, l'information des actifs	53
• L'individu, la carrière	57
• L'individu, l'engagement du dossier	60
• L'individu, la constitution du dossier	61
• L'individu, la liquidation du dossier	63
• L'individu, les allocations	65
• La relation client	67
• La comptabilité	72
• L'environnement juridique	74

## LA RETRAITE EN FRANCE ET EN EUROPE

• La retraite en France et en Europe	78
--------------------------------------	----

## L'ACTION SOCIALE

• Se situer dans l'environnement professionnel Agirc-Arrco	86
• La relation client action sociale	88
• Promouvoir des offres de services auprès des entreprises adhérentes	90
• Développer des actions et des projets partenariaux	91
• Se préparer à l'accompagnement social des publics en difficulté	93
• Évaluer ses actions et mesurer leur impact	95
• Se préparer à la retraite	97

## L'ASSURANCE SANTÉ, LA PRÉVOYANCE

• L'assurance santé	102
• La prévoyance	106
• L'environnement de l'assurance de personnes	109
• Les aspects juridiques et contentieux	111
• Le conseil clients	116
• L'épargne	117
• La tarification	118

## LA FILIÈRE INFORMATIQUE

• Les outils, normes et techniques métiers	122
• Produit logiciel : qualité et tests	134
• L'environnement de la retraite complémentaire	136
• Microsoft 365	139
• Procédure achat	141

## DÉVELOPPEMENT PERSONNEL/SOFT SKILLS

• Capter l'attention, maintenir l'intérêt	144
• L'efficacité au quotidien	148
• Accompagnement des équipes	150
• Evolution professionnelle	151
• Transmission des savoirs	153

## MANAGEMENT

156

# NOUVELLES FORMATIONS 2025

Ces formations sont identifiées dans le catalogue par le pictogramme (nouveauté 2025)



Réf	Formation	Série	Page
B0344	Processus de fiabilisation des DSN : atelier cas pratiques	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	50
B0503	Procédures collectives	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	52
B0504	Procédures individuelles	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	53
B0489	Le simulateur M@rel	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	54
B0447	La consultation CELIA pour la liquidation	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	63
B0442	La gestion de l'allocation dans l'outil CELIA	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	66
AB0120	Atelier de perfectionnement en communication et conseil client	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	68
AB0121	Être accompagné en coaching d'appels ou d'entretiens	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	70
AB0130	Accompagner ses collaborateurs en coaching d'appels ou d'entretiens	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	70
P0151	Journée de spécialisation inter-régimes	LA RETRAITE EN FRANCE ET EN EUROPE	78
C0210	La communication efficace dans l'action sociale	L'ACTION SOCIALE	88
C0211	Savoir écouter et conseiller un client dans le cadre de l'action sociale	L'ACTION SOCIALE	89
C0212	La gestion des interlocutions difficiles dans le cadre de l'action sociale	L'ACTION SOCIALE	89
C0213	E-learning sur les services d'accompagnement et de prévention de l'Agirc-Arrco	L'ACTION SOCIALE	90
D0113	Gestion des frais d'hospitalisation en complémentaire santé	L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE	104
D0145	Découverte de la Prévoyance	L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE	106
D0146	Découverte du secteur de la protection sociale	L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE	109
D0300	Les dispositifs d'épargne retraite et la loi PACTE	L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE	117
D0221	Comprendre une tarification en prévoyance complémentaire	L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE	118
IB0102	Etat de l'art et utilisation de l'intelligence artificielle	LA FILIERE INFORMATIQUE	122
IB0149	Agilité à l'échelle, démarche SAFe	LA FILIERE INFORMATIQUE	124
IB0130	Sensibilisation à la Sécurité Applicative	LA FILIERE INFORMATIQUE	130
F0221	Développer son agilité, son adaptabilité et sa souplesse relationnelle	DEVELOPPEMENT PERSONNEL "SOFT SKILLS"	150
F0603	Mieux communiquer en comprenant sa propre personnalité et celle des autres	DEVELOPPEMENT PERSONNEL "SOFT SKILLS"	151
MN0104	Manager par la reconnaissance	MANAGEMENT	159
MN0105	Comment favoriser la collaboration & l'innovation de son équipe en vue d'améliorer le service client ?	MANAGEMENT	160
IB0149	Agilité à l'échelle, démarche SAFe	MANAGEMENT	163

# LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Philippe DAMASO, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Florence DELAPLACE

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
<b>LES FONDAMENTAUX</b>					
B0110	Connaître les métiers et les activités de la retraite complémentaire	2 jours	Du 27/03/2025 au 28/03/2025 ou du 15/09/2025 au 16/09/2025	780 €	44
B0426	Les différents dispositifs de départ à la retraite	2 jours	Du 25/06/2025 au 26/06/2025	780 €	44
B0433	Les majorations familiales Agirc-Arrco	1 jour	Le 11/03/2025	390 €	45
B0488	La consultation des référentiels	2 jours	Du 04/02/2025 au 05/02/2025	780 €	45
<b>L'ENTREPRISE, L'ADHÉSION</b>					
A0308	Informier l'entreprise sur ses obligations sociales et fiscales	3 jours	Nous consulter	1 350 €	46
B0301	L'entreprise : de sa création à sa disparition	4 jours	Les 06-07/03/2025 et 24-25/03/2025 ou les 08-09/09/2025 et 06-07/10/2025	1 560 €	46
B0302	Réglementation de l'adhésion	1 jour	Le 23/06/2025	390 €	47
B0305	Fusions-absorptions	2 jours	Nous consulter	900 €	47
<b>L'ENTREPRISE, LA DÉCLARATION</b>					
A0322	Du bulletin de salaire à la DSN	2 jours	Du 10/02/2025 au 11/02/2025 ou du 11/12/2025 au 12/12/2025	900 €	48
A0323	L'intégration des données sociales : du bulletin de salaire au RNGD	3 jours	Du 14/05/2025 au 16/05/2025 ou du 17/11/2025 au 19/11/2025	1 350 €	48
B0349	Déclarer des situations particulières dans la DSN	1 jour	Le 10/03/2025 ou le 12/05/2025	390 €	49
B0340	Traitemet et Intégration de la DSN	2 jours	Du 20/03/2025 au 21/03/2025 ou du 05/06/2025 au 06/06/2025	900 €	49
B0344	Processus de fiabilisation des DSN : atelier cas pratiques	2 jours	Nous consulter	900 €	50



# LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Philippe DAMASO, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Florence DELAPLACE

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page	
L'ENTREPRISE, LES COTISATIONS ET LE RECOUVREMENT						
B0367	Calcul des cotisations	2 jours	Du 13/03/2025 au 14/03/2025 ou du 02/06/2025 au 03/06/2025	780 €	50	
B0368	Calcul des cotisations, les cas particuliers	2 jours	Du 22/05/2025 au 23/05/2025 ou du 09/10/2025 au 10/10/2025	780 €	51	
B0355	Les Compléments de GRECCO pour la DSN	1,5 jours	Nous consulter	675 €	51	
B0309	Recouvrement et précontentieux des cotisations impayées	2 jours	Du 07/04/2025 au 08/04/2025 ou du 02/10/2025 au 03/10/2025	780 €	52	
B0503	Procédures individuelles		2 jours	Nous consulter	900 €	52
B0504	Procédures collectives		2 jours	Nous consulter	900 €	53
L'INDIVIDU, L' INFORMATION DES ACTIFS						
B04114 D	RNI : Les mises à jour	0,5 jour	Le 15/10/2025	195 €	53	
B0452	Préparer efficacement un entretien	2 jours	Du 19/11/2025 au 20/11/2025	780 €	54	
B0489	Le simulateur M@rel		1 jour	Le 04/02/2025 ou le 08/09/2025	390 €	54
B0441	Entretien retraite : les questions récurrentes autour du régime général	2 jours	Du 05/06/2025 au 06/06/2025	900 €	55	
B0404	L'information aux actifs	2 jours	Du 25/09/2025 au 26/09/2025	780 €	55	
B0405	Information aux actifs : La gestion des retours	3 jours	Du 12/03/2025 au 14/03/2025	1 170 €	56	
S0462	Information aux actifs : actualités relation client	1 jour	Nous consulter	390 €	56	
S0461	Information aux actifs : actualités correction carrière	1 jour	Nous consulter	390 €	57	

# LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Philippe DAMASO, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Florence DELAPLACE

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
<b>L'INDIVIDU, LA CARRIERE</b>					
B0406	Analyse carrière : La réglementation	3 jours	Du 22/10/2025 au 24/10/2025	1 170 €	57
B04994	La rectification de carrière sur le RNGD	1 jour	Le 03/04/2025	390 €	58
B04105	Rapprocher le bulletin de salaire et son traitement sur le RNGD	2 jours	Du 15/10/2025 au 16/10/2025	780 €	58
B0412	La carrière des salariés avant 2019 (Ex Agirc)	2 jours	Du 05/06/2025 au 06/06/2025	780 €	59
B0407	Gestion des périodes de maladie et de chômage (1er niveau)	3 jours	Du 11/06/2025 au 13/06/2025	1 170 €	59
B0408	Gestion des périodes de maladie et de chômage (2ème niveau)	3 jours	Du 03/12/2025 au 05/12/2025	1 170 €	60
<b>L'INDIVIDU, L'ENGAGEMENT DU DOSSIER</b>					
B04990	L'ouverture de la demande de retraite	2 jours	Du 03/04/2025 au 04/04/2025	780 €	60
B04991	La demande de retraite en agence	3 jours	Du 18/03/2025 au 20/03/2025	1 170 €	61
<b>L'INDIVIDU, LA CONSTITUTION DU DOSSIER</b>					
B04992	La constitution du dossier Agirc-Arrco	3 jours	Du 01/10/2025 au 03/10/2025	1 170 €	61
B04995	La réglementation IRCANTEC	2 jours	Du 03/06/2025 au 04/06/2025	780 €	62
B04996	Le dossier IRCANTEC dans SCL	2 jours	Du 05/06/2025 au 06/06/2025	780 €	62

# LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Philippe DAMASO, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Florence DELAPLACE

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
<strong>L'INDIVIDU, LA LIQUIDATION DU DOSSIER</strong>					
B04993	L'étude du dossier Agirc-Arrco	3 jours	Du 26/11/2025 au 28/11/2025	1 170 €	63
B0447	La consultation CELIA pour la liquidation	 1 jour	Nous consulter	390 €	63
B0463 D	Webinaire «Les jeudis de la liquidation»	1 jour	Nous consulter	390 €	64
B0451	Impacts de la coordination européenne dans l'instruction du dossier de retraite	1 jour	Le 09/12/2025	450 €	64
<strong>L'INDIVIDU, LES ALLOCATIONS</strong>					
B0421	Réversion d'actifs	2 jours	Du 05/11/2025 au 06/11/2025	780 €	65
B0423	Gestion de l'allocation	4 jours	Du 30/09/2025 au 03/10/2025	1 560 €	65
B0442	La gestion de l'allocation dans l'outil CELIA	 3 jours	Nous consulter	1 170 €	66
B0472	Réversion allocataire	3 jours	Du 18/03/2025 au 20/03/2025	1 170 €	66
<strong>LA RELATION CLIENT</strong>					
B04120	Animer une intervention en public	2 jours	Du 17/11/2025 au 18/11/2025	900 €	67
AB0128	La communication efficace	1 jour	Nous consulter	450 €	67
AB0129	L'écoute et le conseil client	1 jour	Nous consulter	450 €	68
AB0120	Atelier de perfectionnement en communication et conseil client	 1 jour	Nous consulter	450 €	68
AB0124	Optimiser ses écrits professionnels par mail et chat	1 jour	Le 02/06/2025	450 €	69
AB0125	La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités	1 jour	Nous consulter	450 €	69

# LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Philippe DAMASO, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Florence DELAPLACE

Réf	Formation		Durée	Dates	Prix	Page
<b>LA RELATION CLIENT</b>						
AB0121	Être accompagné en coaching d'appels ou d'entretiens		0,5 jour	Nous consulter	Nous consulter	70
AB0130	Accompagner ses collaborateurs en coaching d'appels ou d'entretiens		1 jour	Nous consulter	450 €	70
AB0126	Accompagner la montée en compétence d'une équipe de conseillers Client		2 jours	Nous consulter	900 €	71
AB0127	Manager une équipe de conseillers client à distance		2 jours	Nous consulter	900 €	71
AB0210	Traiter les réclamations téléphoniques		2 jours	Nous consulter	900 €	72
<b>LA COMPTABILITE</b>						
E0201	Opérations comptables courantes de l'activité d'une IRC		2 jours	Du 12/06/2025 au 13/06/2025	900 €	72
E0301	Arrêté comptable des cotisations des IRC		2 jours	Du 19/06/2025 au 20/06/2025	1 060 €	73
E0302	Arrêté comptable des allocations des IRC		1 jour	Le 26/06/2025	530 €	73
E0312	Comptes individuels et combinés Agirc-Arrco		3 jours	Du 19/11/2025 au 21/11/2025	1 590 €	74
<b>L' ENVIRONNEMENT JURIDIQUE</b>						
A0407	Successions et donations, aspects financiers et fiscaux		3 jours	Du 19/11/2025 au 21/11/2025	1 350 €	74

## LA RETRAITE EN FRANCE ET EN EUROPE

Contact pédagogique : Eugénie TAILLIEU

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
P0141	Parcours inter-régimes	2 + 2 +1 jours	Nous consulter	1 250 €	78
P0151	Journée de spécialisation inter-régimes	1 jour	Nous consulter	390 €	78
A0201	Panorama des principaux régimes de retraite français	2 + 2 jours	Du 19/03/2025 au 20/03/2025 et du 26/03/2025 au 27/03/2025	1 560 €	79
A0202	La retraite de base des salariés du secteur privé (Assurance retraite)	2 + 2 jours	Du 18/06/2025 au 19/06/2025 et du 25/06/2025 au 26/06/2025	1 800 €	79
A0225	La retraite des indépendants (Assurance retraite)	1 jour	Le 25/03/2025	450 €	80
A0221	Les prestations liées au veuvage du secteur privé et des indépendants (Assurance retraite)	1 jour	Le 03/04/2025	450 €	80
A0203	La retraite du secteur public (SRE, CNRACL, RAFP et Ircantec)	3 jours	Du 25/11/2025 au 27/11/2025	1 350 €	81
A0205	La retraite des professions libérales, des indépendants et des exploitants	2 jours	Du 20/05/2025 au 21/05/2025	900 €	81
A0207	Droits à retraite en Europe	4 jours	Du 18/11/2025 au 21/11/2025	1 560 €	82

## L'ACTION SOCIALE

Contact pédagogique : Fatima ZOUAKI

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
SE SITUER DANS L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL AGIRC-ARRCO					
P0122	Passerelle de mobilité vers le métier de l'Action Sociale	5 x 2 jours	Nous consulter	3 900 €	86
C0231	L'action sociale Agirc-Arrco : fonctionnement et offre de services du régime	1 jour	Le 22/05/2025 ou le 09/10/2025	450 €	86

# L'ACTION SOCIALE

Contact pédagogique : Fatima ZOUAKI

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
<b>SE SITUER DANS L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL AGIRC-ARRCO</b>					
C0102	Le panorama de la protection sociale en France	2 jours	Du 19/03/2025 au 20/03/2025 ou du 08/10/2025 au 09/10/2025	900 €	87
C0501	Utiliser le CRM action sociale	1 jour	Nous consulter	390 €	87
C0502	Utiliser le CRM action sociale : atelier managers	1h30	Nous consulter	150 €	88
<b>LA RELATION CLIENT ACTION SOCIALE</b>					
C0210	La communication efficace dans l'action sociale	1 jour	Nous consulter	450 €	88
C0211	Savoir écouter et conseiller un client dans le cadre de l'action sociale	1 jour	Nous consulter	450 €	89
C0212	La gestion des interlocutions difficiles dans le cadre de l'action sociale	1 jour	Nous consulter	450 €	89
C0213	E-learning sur les services d'accompagnement et de prévention de l'Agirc-Arrco	1 heure	Nous consulter	190 €	90
<b>PROMOUVOIR DES OFFRES DE SERVICE AUPRES DES ENTREPRISES ADHERENTES</b>					
C0224	L'accompagnement des proches aidants	2 jours	Du 17/03/2025 au 18/03/2025 ou du 13/10/2025 au 14/10/2025	1 220 €	90
<b>DEVELOPPER DES ACTIONS ET DES PROJETS PARTENARIAUX</b>					
C0323	Le développement de partenariats	1h30 + 2 jours	Webinaire : 13/05/2025 J1 : 27/05/2025 - J2 : 24/06/2025 ou Webinaire : 09/10/2025 J1 : 30/10/2025 - J2 : 27/11/2025	1000 €	91
C0320 D	L'innovation sociale et l'ESS : comment sécuriser nos partenariats ?	2 heures	Le 12/06/2025	130 €	91
C0321	L'analyse du modèle économique d'une association partenaire	2 jours	Du 18/09/2025 au 19/09/2025	900 €	92
C0312	L'ingénierie sociale au service du développement social local	2 jours	Du 24/03/2025 au 25/03/2025	900 €	92

# L'ACTION SOCIALE

Contact pédagogique : Fatima ZOUAKI

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
<b>SE PREPARER A L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES PUBLICS EN DIFFICULTE</b>					
C0104 D	Les personnes en situation de handicap	1 heure 30	Nous consulter	Nous consulter	93
C0303	La conduite d'un entretien pour réaliser un diagnostic social	3 jours	Du 11/03/2025 au 13/03/2025 ou du 07/04/2025 au 09/04/2025 ou du 19/05/2025 au 21/05/2025 ou du 06/10/2025 au 08/10/2025	1 590 €	93
C0113	Les minima sociaux	1 jour	Le 05/06/2025	390 €	94
C0114	Le surendettement	1 jour	Le 02/10/2025	390 €	94
<b>EVALUER SES ACTIONS ET MESURER LEUR IMPACT</b>					
C0115 D	L'évaluation et la mesure d'impact social : débutant	0,5 jour	Nous consulter	225 €	95
C0116	L'évaluation et la mesure d'impact social : intermédiaire	2 jours	Nous consulter	1 540 €	95
C0117	L'évaluation et la mesure d'impact social : avancé	2 + 2 + 2 jours	Nous consulter	3 660 €	96
F0220 D	L'utilisation des réseaux sociaux	2 heures	Nous consulter	100 €	96
<b>SE PRÉPARER À LA RETRAITE</b>					
PR0101	Se préparer à la retraite : l'essentiel	1 jour	Nous consulter	Nous consulter	97
PR0101 D	Se préparer à la retraite : l'essentiel	1 jour	Nous consulter	Nous consulter	97
PR0102	Anticiper et préparer sa retraite	2 jours	Nous consulter	Nous consulter	98
PR0102 D	Anticiper et préparer sa retraite	2 jours	Nous consulter	Nous consulter	98

# L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE

Contact pédagogique : Vincent PETITPAS

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
<b>L'ASSURANCE SANTE</b>					
D0143	Découverte Assurance Santé	1 jour	Le 21/10/2025	Nous consulter	102
D0128	Actualités santé	1 jour	Le 03/06/2025	Nous consulter	102
D0229	La gestion pratique des frais de santé	2 jours	Du 09/10/2025 au 10/10/2025	Nous consulter	103
D0142	Les gros risques en assurance santé : Hospitalisation, Dentaire, Optique, Audioprothèse	2 jours	Du 27/03/2025 au 28/03/2025	Nous consulter	103
D0112	Gestion des soins à l'étranger en complémentaire santé	1 jour	Nous consulter	610 €	104
D0113	Gestion des frais d'hospitalisation en complémentaire santé	 1 jour	Le 19/03/2025	Nous consulter	104
D0141	100 % santé : contenus et impacts «Contrats Responsable»	1 jour	Le 19/03/2025	Nous consulter	105
D0108	Echanges informatiques entre la SS et les organismes complémentaires, le tiers payant	1 jour	Le 27/03/2025	Nous consulter	105
<b>LA PREVOYANCE</b>					
D0145	Découverte de la Prévoyance	 1 jour	Le 22/10/2025	Nous consulter	106
D0129	Actualités prévoyance	1 jour	Le 27/06/2025	Nous consulter	106
D0144	Gestion des prestations en espèces en complémentaire	3 jours	Nous consulter	1 830 €	107
D0230	La gestion pratique de l'incapacité temporaire et de l'invalidité	2 jours	Du 13/11/2025 au 14/11/2025	Nous consulter	107
D0231	La gestion pratique des prestations décès	2 jours	Du 15/05/2025 au 16/05/2025	Nous consulter	108
D0267	Expertise prestations prévoyance : incapacité, invalidité et décès	2 jours	Du 14/10/2025 au 15/10/2025	Nous consulter	108

# L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE

Contact pédagogique : Vincent PETITPAS

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
<b>L'ENVIRONNEMENT DE L'ASSURANCE DE PERSONNES</b>					
D0146	Découverte du secteur de la protection sociale	1 jour	Le 04/03/2025	Nous consulter	109
D0201	Panorama Santé - Prévoyance - Épargne 1er niveau	2 jours	Du 13/03/2025 au 14/03/2025	Nous consulter	109
D0202	Panorama Santé - Prévoyance - Épargne 2ème niveau	2 jours	Du 12/06/2025 au 13/06/2025	Nous consulter	110
D0276	Règlementation des adhésions et cotisations en santé et prévoyance collective	2 jours	Du 27/11/2025 au 28/11/2025	Nous consulter	110
D02107	La prévention et la détection des fraudes	2 jours	Nous consulter	1 540 €	111
<b>LES ASPECTS JURIDIQUES ET CONTENTIEUX</b>					
D0207	Gestion du contrat de prévoyance	2 jours	Du 25/03/2025 au 26/03/2025	Nous consulter	111
D0280	Actualités juridiques en assurances collectives	1 jour	Le 03/06/2025	Nous consulter	112
D0214	Accords collectifs de protection sociale complémentaire	1 jour	Le 12/09/2025	Nous consulter	112
D0217	Maintien des droits en prévoyance complémentaire	1 jour	Le 06/06/2025	Nous consulter	113
D0219	Restructurations d'entreprises : les impacts en prévoyance complémentaire	1 jour	Le 19/09/2025	Nous consulter	113
D0285	Le recours contre tiers en assurance de personne	1 jour	Le 27/06/2025	Nous consulter	114
D0216	Contentieux du recouvrement des cotisations par les institutions de prévoyance	1 jour	Le 09/10/2025	Nous consulter	114
D02108	Actualités de la conformité en assurance de personne	1 jour	Le 16/09/2025	Nous consulter	115
D02109	Réforme des retraites et épargne retraite	1 jour	Le 26/09/2025	Nous consulter	115
D02110	La réforme de la protection sociale complémentaire des agents de la fonction publique	1 jour	Le 09/10/2025	Nous consulter	116

# L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE

Contact pédagogique : Vincent PETITPAS

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
<b>LE CONSEIL CLIENTS</b>					
D0270	Le conseiller santé	2 jours	Du 13/11/2025 au 14/11/2025	Nous consulter	116
D0271	Le conseiller prévoyance	2 jours	Du 20/03/2025 au 21/03/2025	Nous consulter	117
<b>L'EPARGNE</b>					
D0300	Les dispositifs d'épargne retraite et la loi PACTE		1 jour	Le 11/09/2025	Nous consulter
<b>LA TARIFICATION</b>					
D0221	Comprendre une tarification en prévoyance complémentaire : Incapacité, invalidité, décès		1 jour	Le 18/03/2025	Nous consulter
D0222	Comprendre une tarification en assurance santé	1 jour	Le 18/06/2025	Nous consulter	118

# LA FILIERE INFORMATIQUE

Contact pédagogique : Cécile MAGALHAES

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
LES OUTILS, NORMES ET TECHNIQUES METIERS					
S0501	Séminaire "Les nouvelles tendances de l'informatique"	2 jours	Du 18/11/2025 au 19/11/2025	900 €	122
IB0102	Etat de l'art et utilisation de l'intelligence artificielle	1 jour	Nous consulter	450 €	122
B0165	Sensibilisation aux données numériques - RGPD	1 jour	Le 03/06/2025 ou le 24/09/2025	450 €	123
IB0164	Comment gérer sa E-réputation sur les réseaux sociaux	1 jour	Le 25/09/2025	450 €	123
IB0121	Agilité : Mettre en oeuvre Scrum et Kanban	2 jours	Nous consulter	780 €	124
IB0149	Agilité à l'échelle, démarche SAFe	1 jour	Le 05/06/2025	390 €	124
IB0128	Formation certifiante "Agilité : Devenir Scrum Master"	2 jours	Nous consulter	1 030 €	125
IB0129	Formation certifiante "Agilité : Devenir Product Owner"	2 jours	Nous consulter	1 030 €	125
IB0160	Bonnes pratiques de management de projet informatique Agirc-Arrco	1 jour	Le 18/09/2025	390 €	126
IB0126	Initiation à la programmation Objet/Java	3 jours	Nous consulter	1 350 €	126
IB0133	Formation JAVA : Programmation avancée	2 jours	Nous consulter	900 €	127
IB0134	Introduction à JEE et Webservices	2 jours	Nous consulter	900 €	127
IB0135	Framework Spring : Développement d'application IHM et batch	3 jours	Nous consulter	1 350 €	128
IB0136	Le Mapping Objet/Relationnel avec Hibernate	3 jours	Nous consulter	1 350 €	128

# LA FILIERE INFORMATIQUE

Contact pédagogique : Cécile MAGALHAES

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
<b>LES OUTILS, NORMES ET TECHNIQUES METIERS</b>					
IB0159	Développement d'applications avec Angular	3 jours	Nous consulter	1 350 €	129
IB0137	Connaissances de base sur la PFD RC	1 jour	Nous consulter	390 €	129
IB0130	Sensibilisation à la Sécurité Applicative	0,5 jour	Nous consulter	195 €	130
IB0138	Framework Thémis : Core & WebServices	1 jour	Nous consulter	390 €	130
IB0140	Framework Themis : Batch	2 jours	Nous consulter	780 €	131
IB0139	Framework Themis : IHM Vaadin	2 jours	Nous consulter	780 €	131
IB0156	Framework TFront / Angular / Rest API	0,5 jour	Nous consulter	195 €	132
IB0163	Contrôle de versions avec GIT	1 jour	Nous consulter	390 €	132
IB0142	Gérer le besoin utilisateur avec JIRA	1 jour	Nous consulter	390 €	133
IB0132	Appréhender les outils PostgreSQL	0,5 jour	Nous consulter	225 €	133
IB0141	Formation certifiante "Big Data Foundation"	3 jours	Nous consulter	1 950 €	134
<b>PRODUIT LOGICIEL : QUALITE ET TESTS</b>					
IB0145	Formation certifiante de testeur logiciel "ISTQB Fondation"	3 jours	Nous consulter	1 830 €	134
IB0162	Testeur logiciel "Méthodologie de Tests et Recettes MOA"	3 jours	Nous consulter	1 350 €	135

# LA FILIERE INFORMATIQUE

Contact pédagogique : Cécile MAGALHAES

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
<b>PRODUIT LOGICIEL : QUALITE ET TESTS</b>					
IB0161	Testeur logiciel : "Pilotage et Organisation des Recettes"	3 jours	Nous consulter	1 350 €	135
IB0122	Tester et améliorer le produit logiciel avec Squash TM	1 jour	Nous consulter	390 €	136
<b>L'ENVIRONNEMENT DE LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE</b>					
IC0101	Comprendre la retraite complémentaire	1 jour	Le 10/06/2025	390 €	136
IC0104	Repérer les activités pour l'information des actifs	1 jour	Le 04/12/2025	390 €	137
IC0105	Repérer les activités et processus du service liquidation	1 jour	Le 20/06/2025	390 €	137
IC0106	Repérer les activités du service allocataire	1 jour	Le 11/12/2025	390 €	138
IC0115	Les référentiels Agirc-Arrco dans leurs écosystèmes	1 jour	Le 10/06/2025 en présentiel ou le 24/09/2025 en distanciel	390 €	138
<b>MICROSOFT 365</b>					
H0118	Optimiser l'utilisation d'Outlook	1 jour	Le 02/04/2025 ou le 01/10/2025	450 €	139
H0125	Fonctionnalités avancées d'Outlook	0,5 jour	Nous consulter	225 €	139
H0124	Office 365 – Les outils de collaboration et de stockage (Onedrive, Teams, Sharepoint...)	1,5 jours	Du 26/03/2025 au 27/03/2025 ou du 24/09/2025 au 25/09/2025	675 €	140
H0126	Office 365 - Les outils d'aide à l'organisation projet (OneNote, Planner, To Do, Bookings, Forms)	1 jour	Le 25/03/2025 ou le 29/09/2025	450 €	140
H0127	Office 365 - Analyse de données avec Power BI	2 jours	Du 08/04/2025 au 09/04/2025	900 €	141
F0313	Procédures achats dans le cadre réglementé de la commande publique	2 jours	Nous consulter	900 €	141

# DEVELOPPEMENT PERSONNEL "SOFT SKILLS"

Contacts pédagogique : Philippe DAMASO, Valérie DURAN, Cécile MAGALHAES, Florence THEROND

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
<b>CAPTER L'ATTENTION, MAINTENIR L'INTERET</b>					
F0306	Se faire comprendre et convaincre	3 jours	Du 01/04/2025 au 03/04/2025 ou du 14/10/2025 au 16/10/2025	1 350 €	144
F0303	Renforcer sa prise de parole	3 jours	Du 07/10/2025 au 09/10/2025	1 350 €	144
F0218	Savoir donner et recevoir un Feedback	1 jour	Le 27/03/2025 ou le 06/11/2025	450 €	145
F0219	Développer son leadership	2 jours	Du 23/06/2025 au 24/06/2025	900 €	145
IA0112	Savoir mettre en place les leviers de la coopération	2 jours	Du 03/04/2025 au 04/04/2025 ou du 01/10/2025 au 02/10/2025	900 €	146
IA0118	Impliquer des ressources en mode transversal	2 jours	Du 25/06/2025 au 26/06/2025	900 €	146
F0408	Améliorer ses écrits professionnels	2 jours	Du 24/09/2025 au 25/09/2025	1 060 €	147
H0128	Organisez vos idées avec la carte heuristique (Mind Mapping)	1 jour	Le 03/04/2025 ou le 30/09/2025	530 €	147
<b>L'EFFICACITE AU QUOTIDIEN</b>					
IA0116	Découvrir des méthodes et outils de résolution de problèmes	2 jours	Du 29/09/2025 au 30/09/2025	900 €	148
F0206	Gérer son temps et ses priorités	2 jours	Du 22/09/2025 au 23/09/2025	900 €	148
F0202	Développer sa mémoire pour être efficace	3 jours	Du 25/03/2025 au 27/03/2025 ou du 30/09/2025 au 02/10/2025	1 350 €	149
F0217	Gérer ses émotions et renforcer sa confiance en soi	1 jour	Le 22/05/2025	450 €	149
F0221	Développer son agilité, son adaptabilité et sa souplesse relationnelle	2 jours	Du 08/04/2025 au 09/04/2025	900 €	150



# DEVELOPPEMENT PERSONNEL "SOFT SKILLS"

Contacts pédagogique : Philippe DAMASO, Valérie DURAN, Cécile MAGALHAES, Florence THEROND

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
<b>ACCOMPAGNEMENT DES EQUIPES</b>					
F0601	Le codéveloppement professionnel destiné aux managers	1+ 5 x 0,5 jour	Nous consulter	Nous consulter	150
F0603	Mieux communiquer en comprenant sa propre personnalité et celle des autres	 3 jours	Nous consulter	2 310 €	151
<b>EVOLUTION PROFESSIONNELLE</b>					
F0102	Bilan stratégique de compétences et carrière pour se préparer à une mobilité	Nous consulter	Nous consulter	Nous consulter	151
F0111	Se préparer à un entretien de mobilité ou de recrutement	1 jour	Nous consulter	1 470 €	152
F0113	Coaching collectif en situation de crise	2,5 jours	Nous consulter	Nous consulter	152
F0112	Coaching individuel	3 jours	Nous consulter	Nous consulter	153
<b>TRANSMISSION DES SAVOIRS</b>					
F0504	Formation de formateurs : animer une formation	2 jours	Du 16/06/2025 au 17/06/2025	900 €	153
F0505	Formation de formateurs : concevoir une formation	2 jours	Du 13/11/2025 au 14/11/2025	900 €	154

## MANAGEMENT

Contacts pédagogique : Cécile MAGALHAES, Florence THEROND

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
MN0101	Formation à la facilitation	3 jours	Nous consulter	1 830 €	158
MN0102	Le leadership par la parole	2 jours	Nous consulter	1 500 €	158
MN0103	L'orateur leader en réunion	2 jours	Nous consulter	1 500 €	159
MN0104	Manager par la reconnaissance	 1 jour	Nous consulter	770 €	159
MN0105	Comment favoriser la collaboration & l'innovation de son équipe en vue d'améliorer le service client ?	 1 jour	Nous consulter	770 €	160
F0219	Développer son leadership	2 jours	Du 23/06/2025 au 24/06/2025	900 €	160
IA0112	Savoir mettre en place les leviers de la coopération	2 jours	Du 03/04/2025 au 04/04/2025 ou du 01/10/2025 au 02/10/2025	900 €	161
AB0130	Accompagner ses collaborateurs en coaching d'appels ou d'entretiens	1 jour	Nous consulter	450 €	161
AB0126	Accompagner la montée en compétence d'une équipe de conseillers Client	2 jours	Nous consulter	900 €	162
AB0127	Manager une équipe de conseillers client à distance	2 jours	Nous consulter	900 €	162
IB0149	Agilité à l'échelle, démarche SAFe	 1 jour	Le 05/06/2025	390 €	163
IB0160	Bonnes pratiques de management de projet informatique Agirc-Arrco	1 jour	Le 18/09/2025	390 €	163

## DES PÉDAGOGIES ENGAGEANTES

Le CFEM crée 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'engagement et l'investissement de ses participants : stagiaires et formateurs.

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

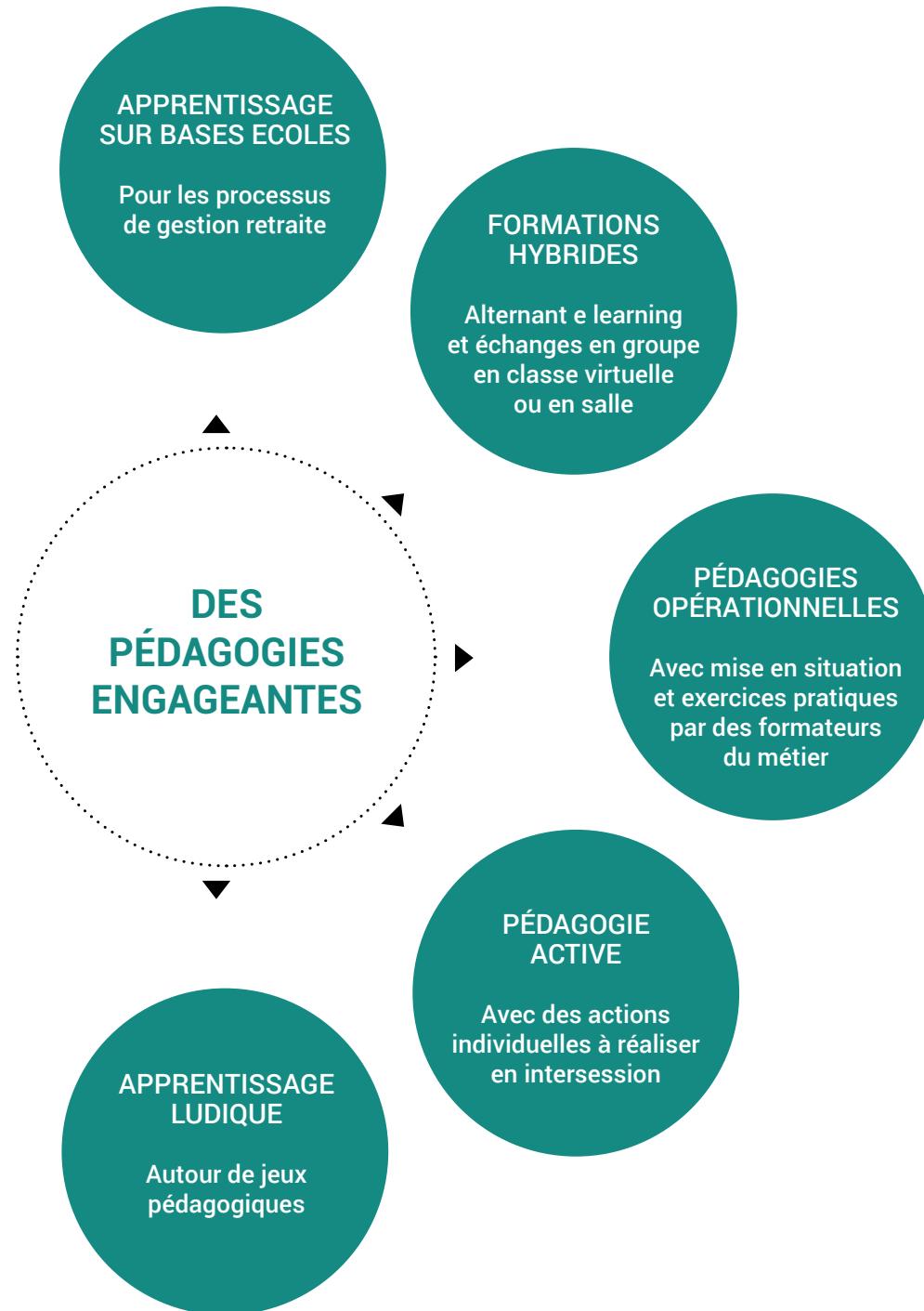
- Formations hybrides alternant e-learning et échanges en groupe (en présentiel ou en classe virtuelle)
- Apprentissage sur bases écoles pour les processus de gestion de la retraite
- Apprentissage ludique autour de jeux pédagogiques (jeu des familles de métiers, lotos, jeux de plateau...)
- Pédagogies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

## QUI SONT LES FORMATEURS DU 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 les 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



## LE CFEM EN QUELQUES MOTS...

### > LE CFEM

Le Centre de Formation et des Expertises Métiers (CFEM) est issu de la fusion en 2002 des centres de formation de l'Agirc et de l'Arrco créés en 1972 par la Convention Collective Nationale (CCN) du Travail du Personnel des Institutions de Retraite Complémentaire et de la Prévoyance.

Le CFEM met en oeuvre les orientations formations de la Branche Retraite Complémentaire et Prévoyance sous la double autorité des partenaires sociaux de la Branche et de la direction de la Fédération Agirc-Arrco.

Le siège social est situé 16-18, rue Jules César 75012 Paris.

### CENTRE de FORMATION et des EXPERTISES MÉTIERS

Retraite complémentaire  
et prévoyance

### > NOS DOMAINES D'INTERVENTION

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

- La retraite complémentaire
- La retraite en France et en Europe
- L'assurance santé, la prévoyance
- L'action sociale
- La filière informatique

### > NOTRE INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE

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

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

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

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

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

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

En complément, le CFEM propose quelques formations transversales sur :

- Les soft skills
- Le management

# QUALIOPI, C'EST QUOI ?

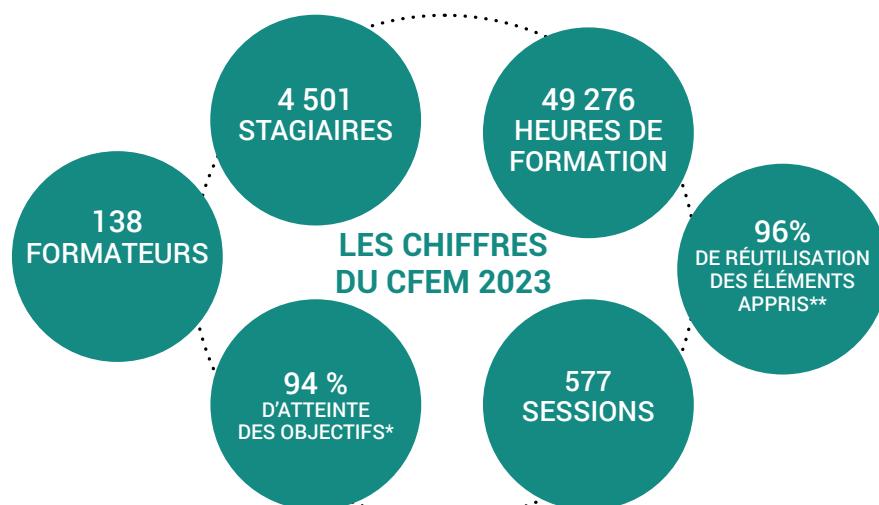
Le CFEM est certifié Qualiopi depuis aout 2021, pour la catégorie actions de formation. Cette certification est délivrée pour une durée de 3 ans et a été confirmée lors de l'audit de renouvellement d'avril 2024.

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

## > QUE REPRÉSENTE VRAIMENT CETTE CERTIFICATION ?

Elle répond à la loi du 5 septembre 2018 "pour la liberté de choisir son avenir professionnel" qui impose depuis le 1er janvier 2022, une certification obligatoire aux organismes de formation qui proposent des prestations financées par des fonds publics ou mutualisés. Cette certification est aujourd'hui essentielle pour vous garantir les meilleures conditions de formation et ses exigences sont traduites dans un référentiel national unique. Il comprend 7 critères recouvrant l'ensemble des process de notre activité : la **communication**, la **conception pédagogique**, la **mise en oeuvre** des prestations, les **moyens** alloués, la **gestion des compétences** des acteurs, l'intégration dans notre **environnement professionnel** et évidemment la prise en compte **des appréciations** des parties prenantes.

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



\* La formation vous permet-elle d'atteindre les objectifs professionnels fixés ?

\*\* Pensez-vous réutiliser les éléments appris lors de la formation ?

## > CONCRÈTEMENT, CELA SIGNIFIE QUE LE CFEM

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

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



## NOTRE DISPOSITIF D'EVALUATION

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

### Avant la formation :

Nous adressons à chaque stagiaire un *Questionnaire de recueil des attentes* pour s'assurer de leur adéquation avec le programme de formation. Pour les formations mentionnant des prérequis, les participants reçoivent également un *Questionnaire de positionnement* pour évaluer que leur niveau de connaissances est suffisant avant l'entrée en formation.

### Pendant la formation :

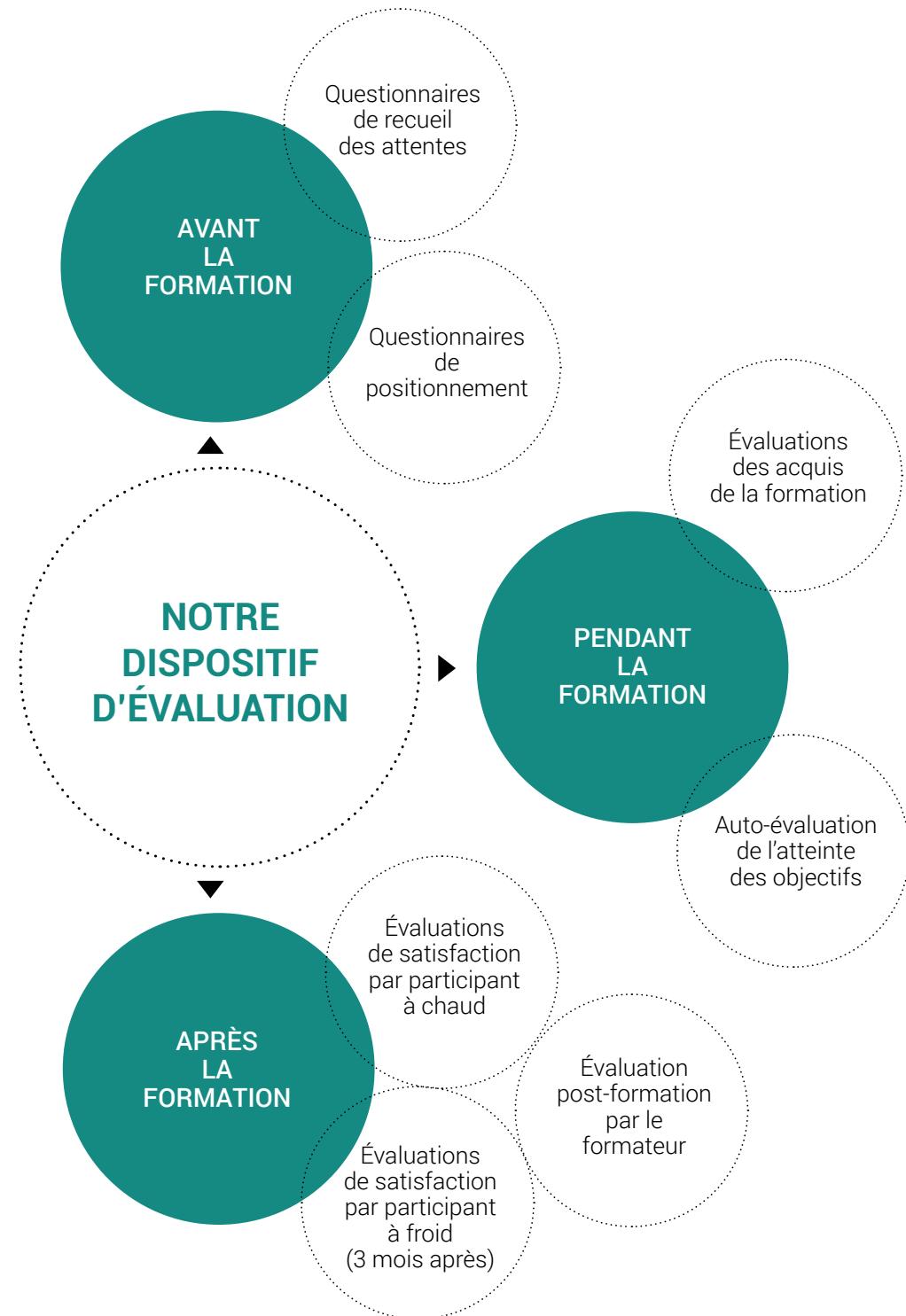
Le formateur évalue la progression des participants par rapport aux objectifs à atteindre à l'aide de tests, quiz, mises en situation ou exercices... Le formateur renseigne ensuite la progression individuelle de chaque participant en remplissant une *Evaluation des acquis de la formation*. Le participant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

### Après la formation :

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

- Chaque participant répond à un *Questionnaire de satisfaction à chaud*, puis à un *Questionnaire de satisfaction à froid*, 3 mois plus tard.
- Le formateur remplit un *Compte-rendu pédagogique* pour rendre compte du déroulement pédagogique de la session de formation
- Une fois par an, nous interrogeons nos clients, à travers les services commanditaires de nos formations

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



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

PARTICIPANT

## JE CHOISIS MA FORMATION

1

### Consultez les programmes de formation

Dans le catalogue papier ou sur le site en ligne pour bénéficier du moteur de recherche  
Choisissez les dates\* et la modalité (présentiel/distanciel) qui vous conviennent [etineraire.formapulse.fr](http://etineraire.formapulse.fr)

2

### Inscrivez-vous

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

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

3

### Réservez les dates dans votre agenda

Recevez une confirmation de votre inscription via votre service formation et **réservez les dates**

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

## JE ME PRÉPARE À SUIVRE LA FORMATION

4

### Recevez la convocation/courrier report ou annulation

Quelques jours avant la formation, vous recevez votre convocation via le service formation avec un lien pour consulter le **livret stagiaire** et le règlement intérieur du CFEM

Vous y trouverez:

- Pour le présentiel : l'adresse du lieu de formation et les horaires
- Pour le distanciel : les liens vers la classe virtuelle et vos codes d'accès

## 5 Remplissez le questionnaire de recueil des attentes

Quelques jours avant la formation, vous recevez un **questionnaire de recueil de vos attentes** à destination du formateur pour lui permettre d'adapter la formation à votre profil. Dans certains cas, un questionnaire peut vous être adressé pour évaluer votre niveau de connaissances avant l'entrée en formation

## JE ME FORME

6

### Participez activement

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

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

7

### Validez votre participation

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



## J'ÉVALUE LA FORMATION

9

### Transmettez vos appréciations

À l'issue de la formation, puis 3 mois après, vous remplissez en ligne un questionnaire d'évaluation de votre satisfaction, dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue



## JE METS MES ACQUIS EN APPLICATION

10

### A l'issue de votre formation

A l'issue de la formation, votre employeur reçoit un **certificat de réalisation** et la facture

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

## L'INTRA ET LE SUR MESURE : DES SOLUTIONS PERSONNALISÉES

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

### > L'INTRA STANDARD

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

Cette formation peut être au choix :

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

#### Les avantages d'une solution intra entreprise :

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

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

### > L'INTRA SUR MESURE

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

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

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

#### Les avantages d'une solution sur mesure sont nombreux :

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

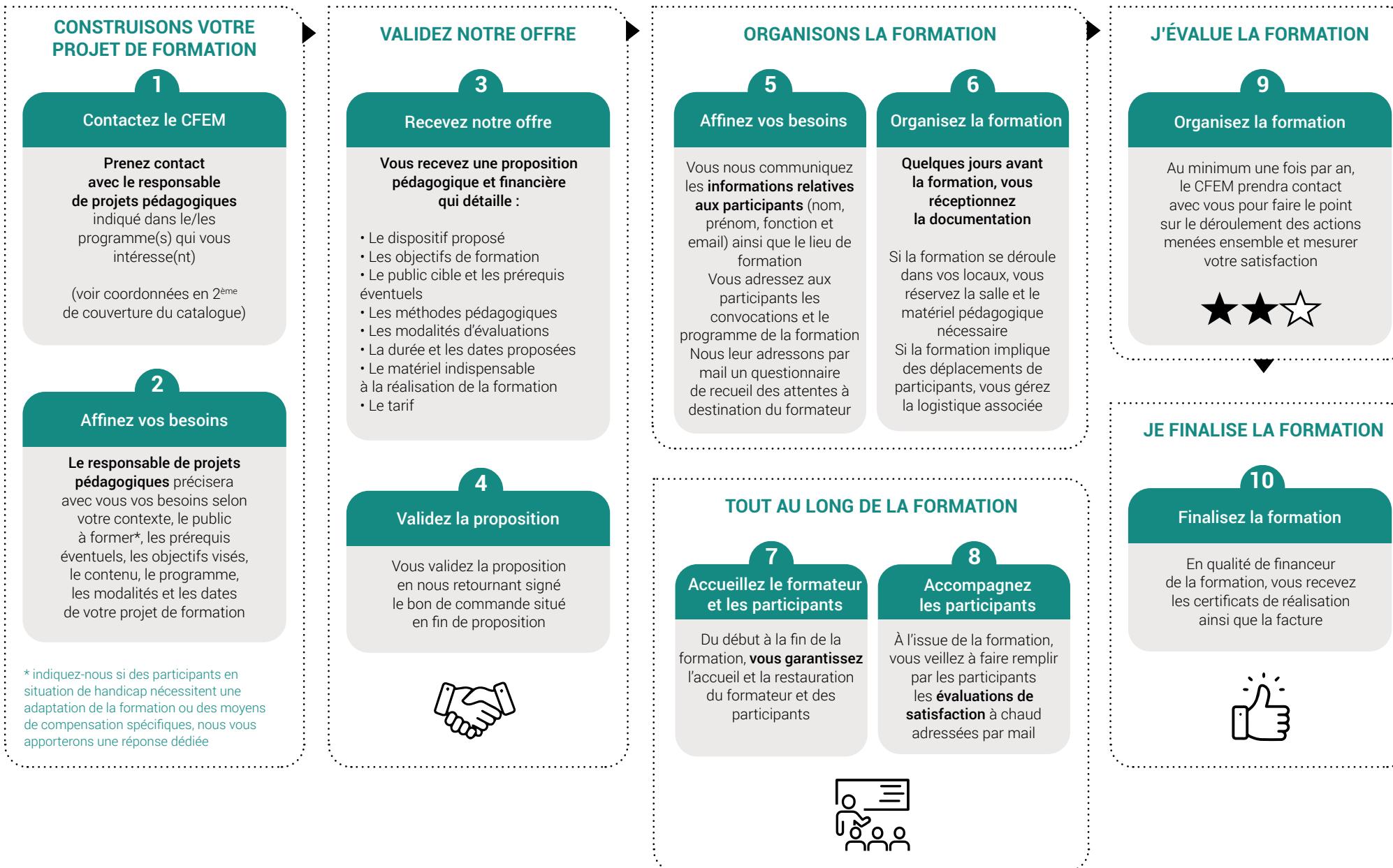
\*Hors frais de déplacement et d'hébergement du/des intervenants. Ce tarif est indicatif et peut varier en fonction des intervenants pressentis, des objectifs définis ou du tarif de base catalogue

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

# 10 ÉTAPES POUR ORGANISER UNE FORMATION INTRA-ENTREPRISE

RESPONSABLE FORMATION

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



# DES MODALITÉS DIVERSIFIÉES

## Une volonté de proposer des formations hybrides ou distancielles

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

Le CFEM s'est doté depuis 7 ans d'outils digitaux pour s'adapter aux attentes des clients et stagiaires : des formations plus courtes, plus ciblées alliant présentiel et distanciel ou complètement à distance (e-learnings, tutos, classes virtuelles, webinaires, questionnaires en ligne...).

### > VOUS PRÉFÉREZ DU DISTANCIEL ?



HYBRIDE

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



VIRTUEL

&gt; CLASSE VIRTUELLE

### > VOUS SOUHAITEZ VOUS CERTIFIER ?



CERTIFICATION

> ACTION DE FORMATION  
CERTIFIANTE

### > POUR REPÉRER LES NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉ

&gt; NOUVEAUTÉ

### > POUR DÉCOUVRIR NOS AUTRES PRESTATIONS



ACCOMPAGNEMENT

> ACCOMPAGNEMENT  
INDIVIDUEL

Nous proposons des séances de coaching sous forme d'entretiens individuels pour vous préparer et vous accompagner dans vos transitions et mobilités professionnelles.



ÉVÉNEMENTS

> JOURNÉE ACTUALITÉS,  
SÉMINAIRE ET WEBINAIRE

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

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

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

# DÉCOUVREZ NOS PARCOURS DE FORMATION

## > NOTRE INGÉNIERIE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

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

L'objectif est de mettre en avant notre capacité d'ingénierie au-delà de l'offre catalogue classique pour :

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

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

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

**Les parcours de formation présentés portent sur les métiers de la Retraite, de la Relation Client, de l>Action sociale, de l>Informatique et des soft skills.**

**Parcours Inter-régimes**

**Parcours Entreprises**

**Parcours Relation client**

**Parcours Relation client pour les managers**

**Passerelle Mobilité vers les métiers de l>Action sociale**

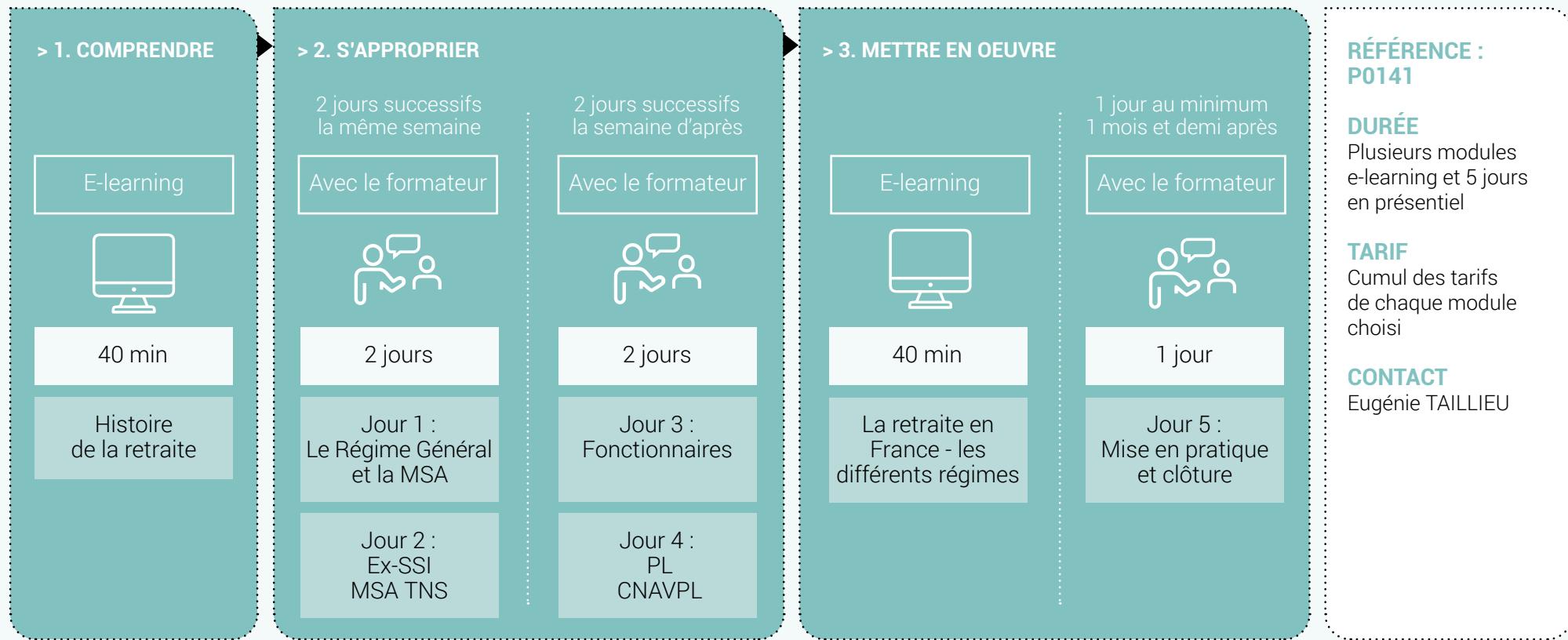
**Parcours Relation client Action sociale**

**Parcours Agilité**

**Parcours Office 365**

**Parcours Formateurs occasionnels**

# PARCOURS INTER-RÉGIMES



## OBJECTIF DU PARCOURS

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

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

## PUBLIC CIBLE

Conseiller retraite, Gestionnaire de contrats

## PRÉREQUIS

Aucun

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaires  
Etudes de cas

## MODALITÉS D'ACCÈS

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

## LES POINTS FORTS

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

**RÉFÉRENCE :**  
**P0141**

## DURÉE

Plusieurs modules e-learning et 5 jours en présentiel

## TARIF

Cumul des tarifs de chaque module choisi

## CONTACT

Eugénie TAILLIEU

# PARCOURS ENTREPRISES

**Test de positionnement :** Quiz de connaissances réalisé en ligne

Niveau débutant - Parcours total 15 jours	Niveau intermédiaire - Parcours total 10 jours	Niveau expert - Parcours total 6 jours
 5 jours 	 4 jours	 6 jours 
Terminologie de la réglementation 1 jour	Traitement et intégration de la DSN 1 jour	Le bulletin de salaire 2 jours 
Conditions d'adhésion 1 jour	Norme DSN et cahier des charges 2 jours	Interlocution 2 jours 
Catégories professionnelles 0,5 jour	Fonctionnement de la brique DSN 1 jour	Outils digitaux pour les entreprises 2 jours 
Assiettes de calcul de cotisations 1 jour		
Répartition des taux 0,5 jour		
Exonérations 1 jour		

**Evaluation individuelle :** Chaque module du parcours est évalué individuellement

## DURÉE

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

## TARIF

Cumul des tarifs de chaque module choisi

## CONTACT

Philippe DAMASO

### OBJECTIF DU PARCOURS

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

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

### PUBLIC CIBLE

Gestionnaire de retraite du domaine entreprises ou individu

### PRÉREQUIS

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque module du parcours est évalué individuellement par des questionnaires

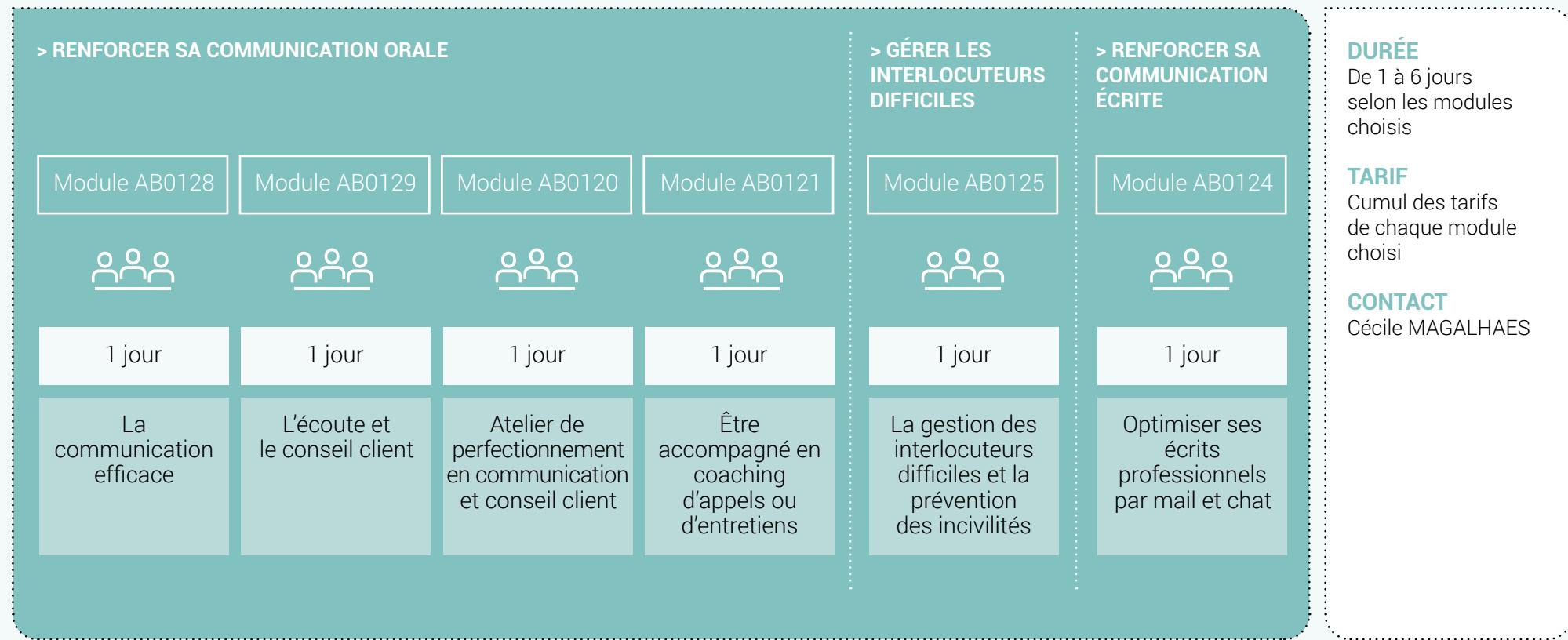
### MODALITÉS D'ACCÈS

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

### LES POINTS FORTS

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

# PARCOURS RELATION CLIENT



## OBJECTIF DU PARCOURS

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

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

## PUBLIC CIBLE

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

## PRÉREQUIS

Aucun

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaires en début et fin de chaque formation

## MODALITÉS D'ACCÈS

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

## LES POINTS FORTS

Un parcours à la carte à moduler selon vos besoins.

Les cas pratiques et simulations peuvent être contextualisés au domaine fonctionnel des stagiaires (individu, entreprises)

# PARCOURS RELATION CLIENT POUR LES MANAGERS

## > ACCOMPAGNER SES ÉQUIPES SUR LA RELATION CLIENT

Module AB0130



1 jour

Accompagner ses collaborateurs en coaching d'appels ou d'entretiens

Module AB0126



2 jours

Accompagner la montée en compétence d'une équipe de conseiller client

Module AB0126



2 jours

Manager une équipe de conseillers client à distance

### DURÉE

De 1 à 5 jours selon les modules choisis

### TARIF

Cumul des tarifs de chaque module choisi

### CONTACT

Cécile MAGALHAES

#### OBJECTIF DU PARCOURS

Accompagner ses équipes de conseillers sur la communication et la posture pour répondre aux attentes relationnelles des clients.

#### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

#### PUBLIC CIBLE

Superviseur, responsable d'équipe, manager

#### PRÉREQUIS

Aucun

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaires en fin de chaque formation

#### MODALITÉS D'ACCÈS

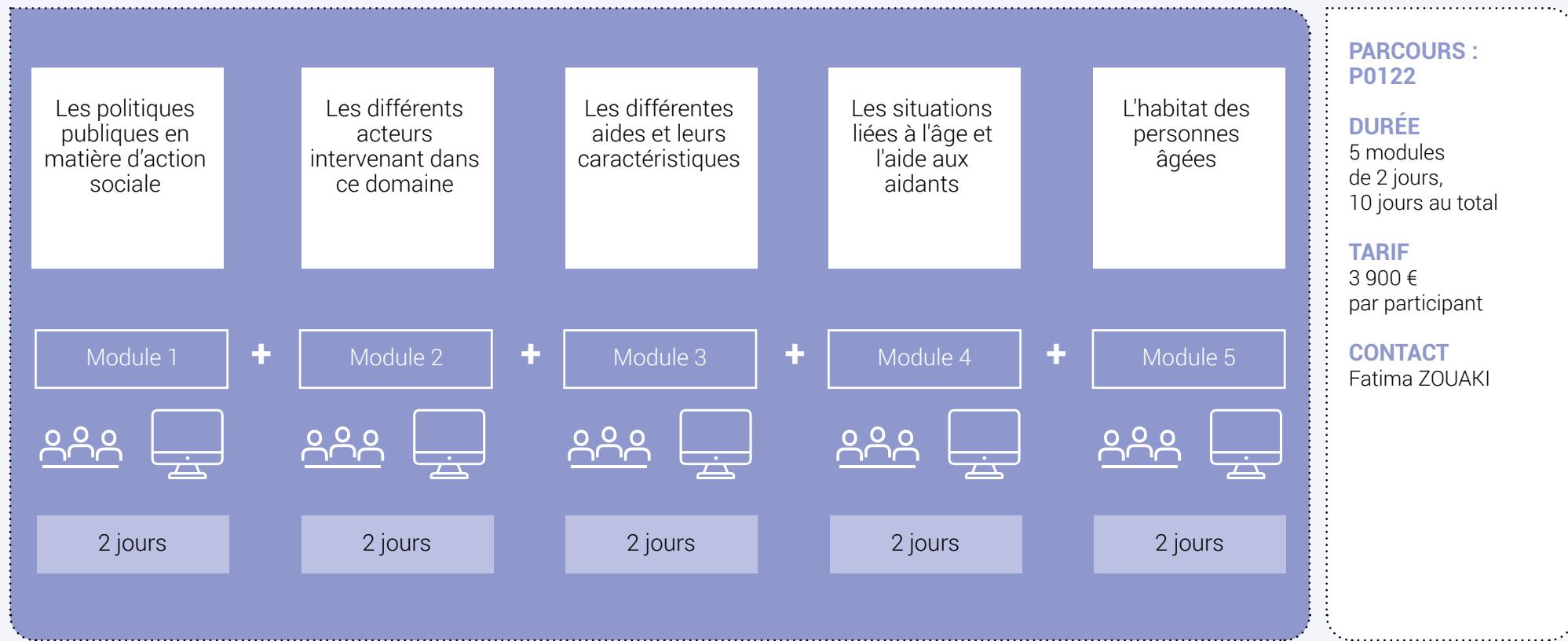
Selon les dates proposées dans le catalogue ou vos disponibilités pour une demande INTRA

#### LES POINTS FORTS

Un parcours à la carte à moduler selon vos besoins.

Les cas pratiques et simulations peuvent être contextualisés au domaine fonctionnel des stagiaires (individu, entreprises)

# PASSERELLE DE MOBILITÉ VERS LES MÉTIERS DE L'ACTION SOCIALE



## OBJECTIF DU PARCOURS

Acquérir les bases des aides individuelles ou collectives (environnement, organismes, législation...) pour intégrer l'un des métiers de l'action sociale (chargé d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social individuel ou gestionnaire de demandes financières individuelles ou subventions)

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

## PUBLIC CIBLE

Tout salarié engagé dans un processus de mobilité vers le secteur de l'action sociale

## PRÉREQUIS

Aucun

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etudes de cas

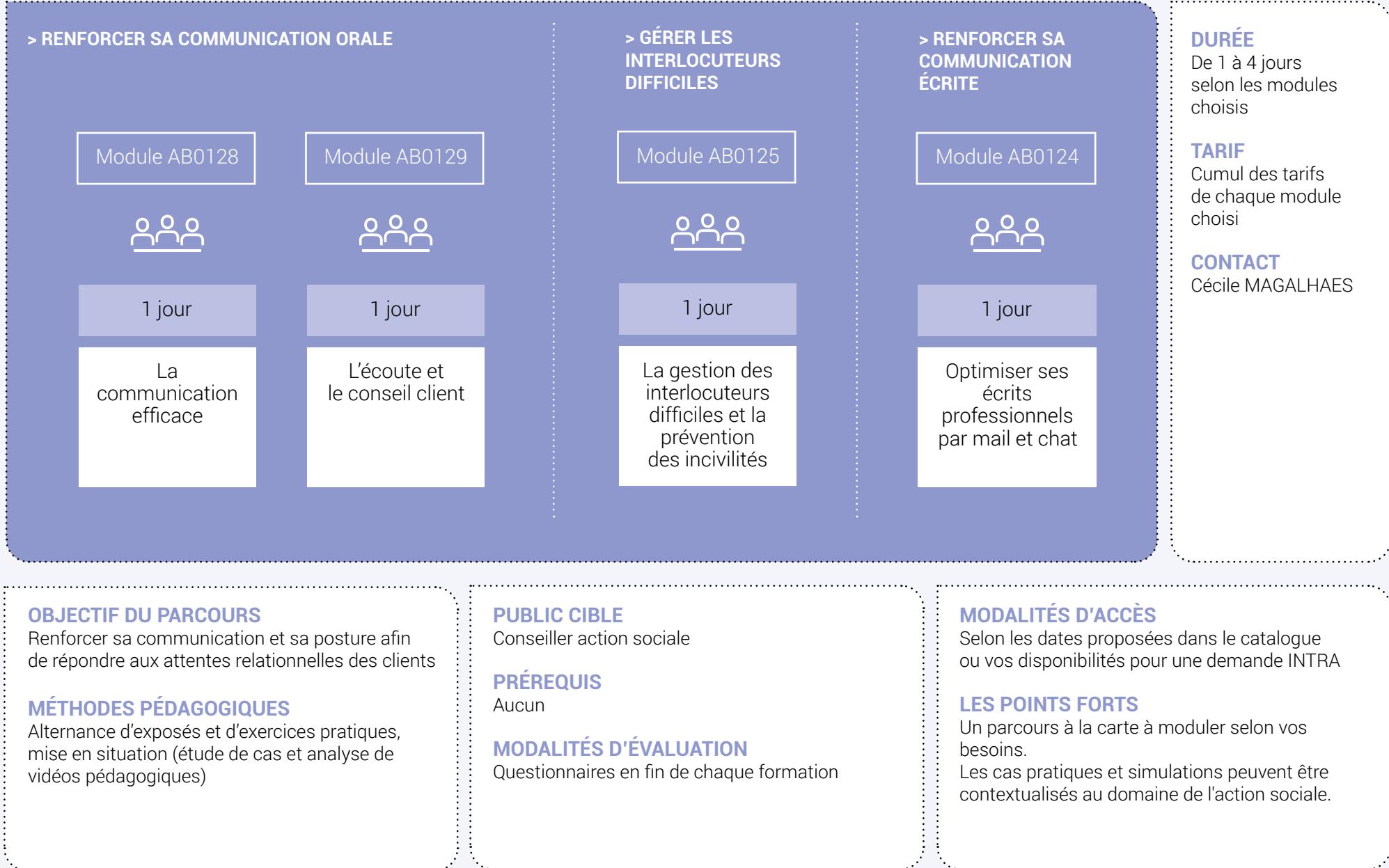
## MODALITÉS D'ACCÈS

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

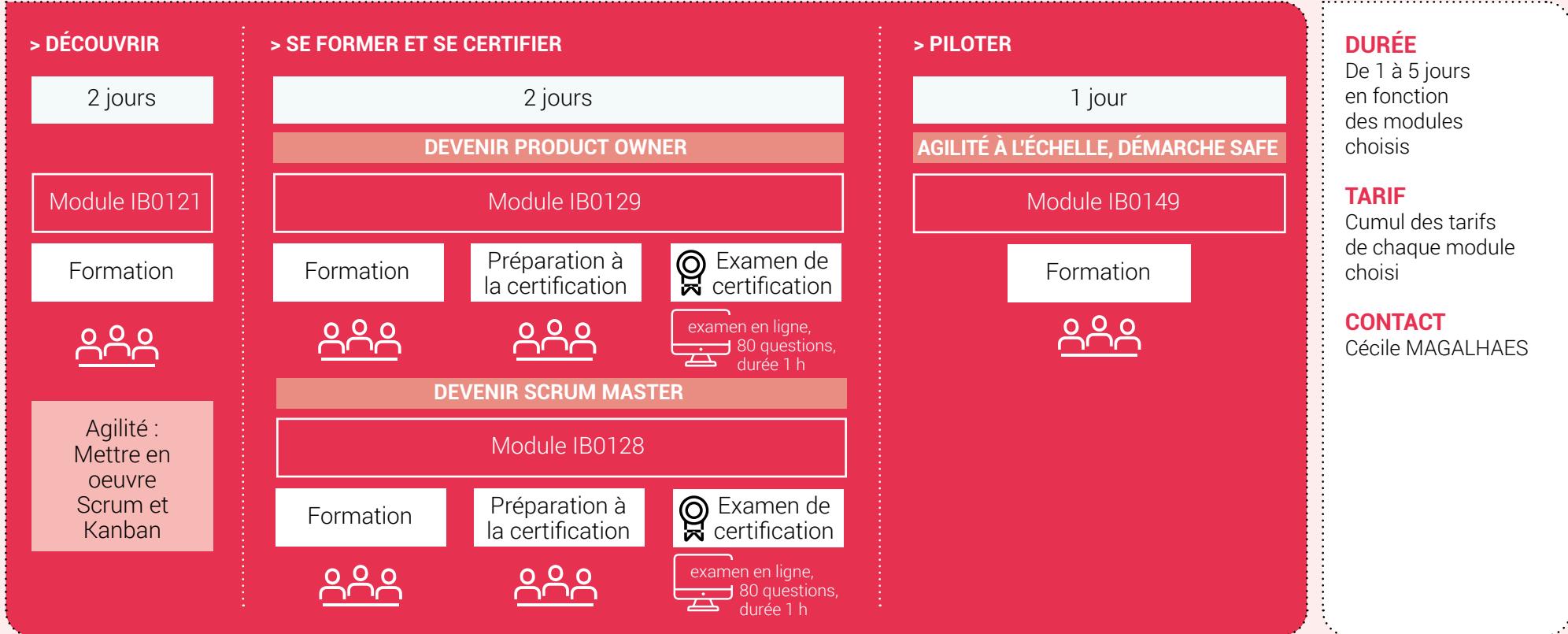
## LES POINTS FORTS

Un parcours modulaire à réaliser dans sa complétude. Les modules peuvent être réalisés en présentiel, distanciel ou en mode hybride

# PARCOURS RELATION CLIENT ACTION SOCIALE



# PARCOURS AGILITÉ – CERTIFICATION SCRUM



## OBJECTIF DU PARCOURS

Incarner les rôles de Product Owner ou de Scrum Master dans un projet Agile  
Faire reconnaître par la certification ses compétences en agilité

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques,  
Quiz

## PUBLIC CIBLE

Toute personne impliquée dans un projet Agile

## PRÉREQUIS

Aucun

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Passage d'examen blanc  
Examen de certification par l'organisme Scrum.org (si option choisie)

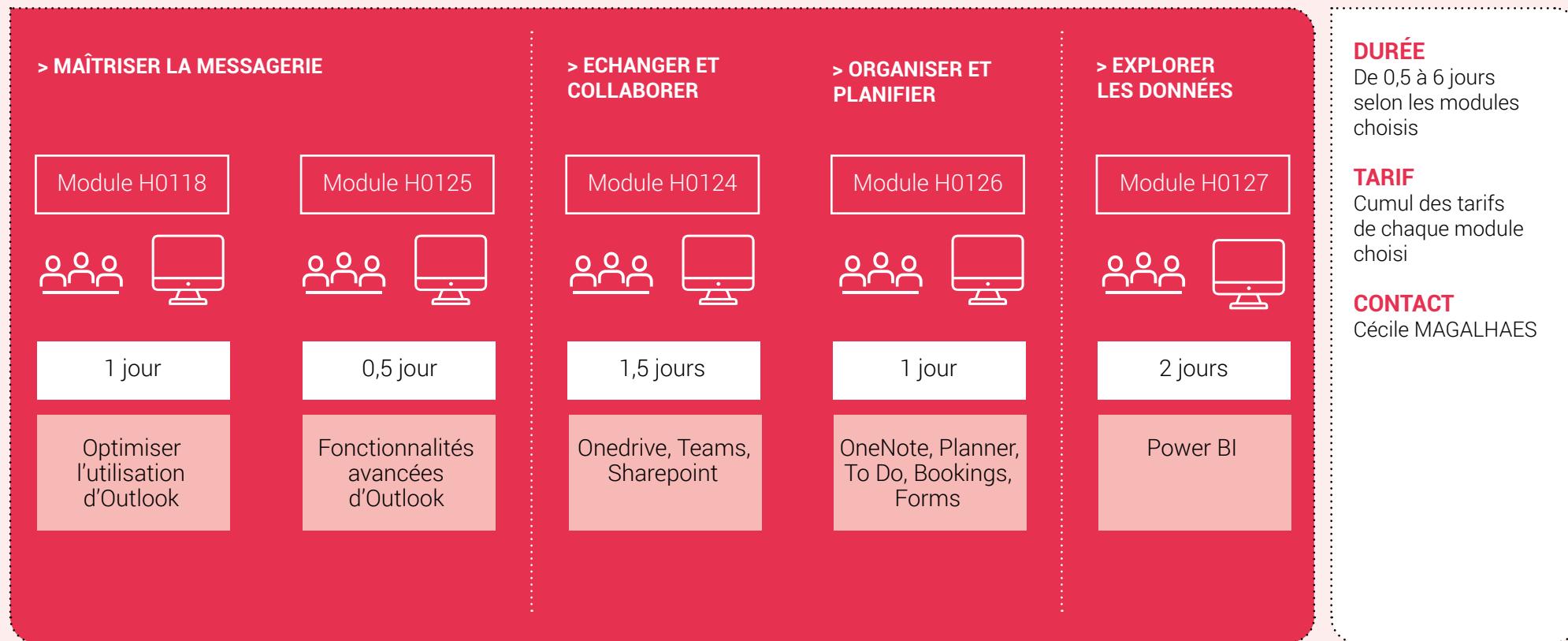
## MODALITÉS D'ACCÈS

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

## LES POINTS FORTS

Un parcours à la carte à moduler selon vos acquis et vos objectifs professionnels.  
Ce parcours permet de conforter ses connaissances théoriques et se préparer, via des examens blancs, pour réussir la certification

# PARCOURS OUTILS MICROSOFT 365



## OBJECTIF DU PARCOURS

Utiliser les nouvelles fonctionnalités offertes par les outils Microsoft 365 pour améliorer la communication au sein de son organisation

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques  
Démonstration d'outils

## PUBLIC CIBLE

Tout Public

## PRÉREQUIS

Aucun

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaires en début et fin de chaque formation

## MODALITÉS D'ACCÈS

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

## LES POINTS FORTS

Un parcours à la carte à moduler selon vos besoins  
Ce parcours peut être réalisé en présentiel ou distanciel selon le niveau de maîtrise des outils bureautiques

# PARCOURS FORMATEUR OCCASIONNEL

## Animation de formation



F0504 - 2 jours

- Le formateur interne
- Bien se préparer pour animer
- Animer la formation de façon claire et vivante
- Mise en situation

## Conception de formation



F0505 - 2 jours

- S'approprier le cahier des charges
- Sélectionner et organiser son contenu
- Réaliser les supports pour le présentiel ou la classe virtuelle
- Mise en situation

**DURÉE**  
4 jours

**TARIF**  
1 800 €

**CONTACT**  
Philippe DAMASO

**OBJECTIF DU PARCOURS**  
Apporter aux formateurs interne les compétences nécessaires pour concevoir et animer des formations efficaces, en intégrant des techniques pédagogiques innovantes.

**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**  
Alternance d'exposés, d'exercices pratiques, jeux pédagogiques, mises en situation.

**PUBLIC CIBLE**  
Formateur interne

**PRÉREQUIS**  
Aucun

**MODALITÉS D'ÉVALUATION**  
Mise en situation évaluée

**MODALITÉS D'ACCÈS**  
Selon les dates proposées dans le catalogue ou vos disponibilités pour une demande d'INTRA

**LES POINTS FORTS**  
Le parcours peut être modulé selon vos acquis et objectifs professionnels. Les mises en situation et exercices pratiques peuvent notamment être contextualisés en fonction du domaine fonctionnel des participants.

40

Centre de formation et des expertises métiers

## VOUS ÊTES FUTUR STAGIAIRE

**Consulter le catalogue de formation du CFEM**

Utilisez le moteur de recherche pour choisir votre formation

[etineraire.formapulse.fr](http://etineraire.formapulse.fr)

Pour toute information complémentaire, contactez-nous : [cfem@agirc-arrco.fr](mailto:cfem@agirc-arrco.fr)



 CENTRE de FORMATION  
et des EXPERTISES MÉTIERS  
  
Retraite complémentaire  
et prévoyance

## DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



&gt; NOUVEAUTÉ

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

&gt; ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE  
ET WEBINAIRE

&gt; ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



&gt; CLASSE VIRTUELLE

### CONTACTS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉRIE LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

Florence DELAPLACE – fdelaplace@agirc-arrco.fr  
 Cécile MAGALHAES – cmagalhaes@agirc-arrco.fr  
 Eugénie TAILLIEU – etaillieu@agirc-arrco.fr  
 Philippe DAMASO – pdamaso@agirc-arrco.fr



Découvrez ici  
nos équipes en vidéo  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

## LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

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

### Déployer efficacement de nouveaux outils

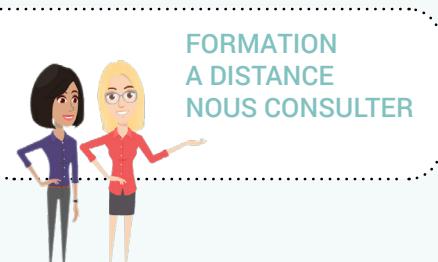
Il est essentiel d'accompagner les équipes pour permettre une appropriation rapide des outils (CRM, M@REL, GESICA,SCL, CELIA, GCE ...). L'utilisation de la base école lors des sessions de formation permet de mettre les participants en situation, en toute sécurité.

### Être un acteur reconnu pour sa relation client

Accompagner la montée en compétence des conseillers retraite et leurs managers en termes de relation client afin d'être l'interlocuteur privilégié de la retraite complémentaire.

N'hésitez pas à prendre contact avec les responsables de projets pédagogiques de cette série :  
Philippe DAMASO, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Florence DELAPLACE.

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



FORMATION  
A DISTANCE  
NOUS CONSULTER



Découvrez ici  
nos équipes en vidéo  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

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

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Du 27/03/2025 au 28/03/2025 ou du 15/09/2025 au 16/09/2025
Tarif	780 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Nouveau recruté ou personne en recherche de mobilité, informaticien, gestionnaire de projet

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Echanges d'expérience entre les participants  
Expériences et verbatim de gestionnaires travaillant dans les différents services des institutions de retraite complémentaire

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

### 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

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

## Les différents dispositifs de départ à la retraite

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 25/06/2025 au 26/06/2025
Tarif	780 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Conseiller relation client, gestionnaire retraite (liquidation et EIR)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

### PROGRAMME

Les dispositifs de liquidation des droits directs :

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

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

La retraite progressive

Le cumul emploi retraite

Les coefficients de solidarité

## Les majorations familiales Agirc-Arrco

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Le 11/03/2025
Tarif	390 €	Durée	1 jour

### PUBLIC

Conseiller retraite (actifs, liquidation)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Valider l'attribution des majorations familiales

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

### PROGRAMME

#### L'accord du 18 mars 2011

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

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

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

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

#### Les preuves

#### Le plafonnement

#### La réversion

## La consultation des référentiels

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 04/02/2025 au 05/02/2025
Tarif	780 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Gestionnaire retraite (entreprise, actifs, liquidation, allocataire)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Interpréter les données entreprises : RNE, RNA
- Interpréter les données individus : RNI, RNGD
- Interpréter les données inter-régime : RGCU

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

### PROGRAMME

#### Présentation du Référentiel National des Entreprises (RNE)

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

#### Présentation du Référentiel National des Adhésions (RNA)

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

#### Présentation du Référentiel National des Individus (RNI)

- Consulter les données individus

#### Présentation du Référentiel National de Gestion des Droits (RNGD)

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

#### Présentation du Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU)

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

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

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Nous consulter
Tarif	1 350 €	Durée	3 jours

**PUBLIC**

Commercial, gestionnaire entreprises, gestionnaire de contrats collectifs

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Repérage des points critiques pour une information efficace de l'entreprise. 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
- Identifier les particularités sociales et fiscales des cotisations retraite et prévoyance

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires

**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	Philippe DAMASO	Dates	Les 06-07/03/2025 et 24-25/03/2025 ou les 08-09/09/2025 et 06-07/10/2025
Tarif	1 560 €	Durée	4 jours

**PUBLIC**

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

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Cette formation est basée sur différentes méthodes interactives (jeux, vidéos, quiz) permet d'aborder les différents points réglementaires. L'intersession favorise la confrontation au terrain des éléments abordés et l'échange entre participants.

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Quiz, jeux pédagogiques, vidéos

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires

**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 1ère 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, ...**

## Réglementation de l'adhésion

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Le 23/06/2025
Tarif	390 €	Durée	1 jour

### PUBLIC

Conseiller entreprises, collaborateur des services chargés du contrat d'adhésion, des opérations juridiques et 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

Exercices pratiques basés sur des cas rencontrés et contenu adapté à l'actualité et aux besoins exprimés par les participants.

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### OBJECTIFS

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

## Fusions-absorptions

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Nous consulter
Tarif	900 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Gestionnaire des contrats d'adhésion retraite, délégué aux relations extérieures et assistant commercial

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### 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
- Reconnaître les conséquences d'une fusion sur les contrats Agirc-Arrco

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

### PROGRAMME

#### Les différentes 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 résiliation

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

## Du bulletin de salaire à la DSN

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Du 10/02/2025 au 11/02/2025 ou du 11/12/2025 au 12/12/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours
<b>PUBLIC</b>			<b>OBJECTIFS</b>
Gestionnaire entreprises, retraite, carrières, information aux actifs, conseiller retraite			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer les notions essentielles d'un bulletin de salaire</li> <li>• Identifier les situations à partir du bulletin de salaire</li> <li>• Contrôler la cohérence des informations avec le fichier transmis par les entreprises</li> </ul>
<b>PRÉ-REQUIS</b>			<b>PUBLIC</b>
Aucun			Conseiller entreprises, gestionnaire chargé des déclarations de salaire, gestionnaire chargé de la reprise des carrières, gestionnaire retraite
<b>POINTS FORTS</b>			<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun
Approche pratique du bulletin de salaire et des traitements retraite complémentaire par le biais de cas pratiques			<b>POINTS FORTS</b>
Présentation du circuit et processus d'intégration du bulletin de salaire jusqu'au RNGD			
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>			<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>
Alternance d'exposés et d'exercices pratiques			Alternance d'exposés et d'exercices pratiques
<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>			<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>
Questionnaires, étude de cas			Questionnaires
<b>PROGRAMME</b>			<b>PROGRAMME</b>
<b>Le bulletin de salaire, les obligations, simplification et dématérialisation</b>			<b>Le bulletin de salaire reflet de la protection sociale</b>
<p><b>Les différentes composantes du salaire à prendre en compte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcul d'assiette et taux Agirc-Arrco</li> <li>• Suspension, embauche et rupture</li> <li>• 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)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le temps partiel et employeurs multiples</li> <li>• Le cumul emploi-retraite</li> <li>• Les exonérations : Apprentis, LODEOM, Aides Familiales</li> <li>• Les allègements Généraux (Réduction Générale de Cotisations)</li> </ul>
<b>La clause de sauvegarde et les exclusions</b>			<b>La simplification du bulletin de salaire</b>
<b>La gestion du différentiel entre la déclaration (DSN) de l'entreprise et le bulletin de salaire</b>			<b>Comprendre l'assiette soumise à cotisations</b>
<b>Norme DSN et exemples de codifications</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salaire de base, primes, heures supplémentaires, avantages en nature, IJSS et IJC</li> <li>• 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)</li> <li>• Les taux de cotisation Agirc-Arrco</li> <li>• La répartition des cotisations</li> </ul>
<b>Le traitement en paie</b>			<b>Codification des informations importantes et interprétation dans la Brique DSN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des dirigeants d'entreprise</li> <li>• Les expatriés</li> <li>• Les contrats d'insertion</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les statuts catégoriels</li> <li>• Les changements de catégorie professionnelle</li> <li>• L'entrée ou la sortie d'un salarié en cours de mois</li> </ul>

## L'intégration des données sociales : du bulletin de salaire au RNGD

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Du 14/05/2025 au 16/05/2025 ou du 17/11/2025 au 19/11/2025
Tarif	1 350 €	Durée	3 jours
<b>PUBLIC</b>			<b>OBJECTIFS</b>
Conseiller entreprises, gestionnaire chargé des déclarations de salaire, gestionnaire chargé de la reprise des carrières, gestionnaire retraite			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expliquer les notions essentielles d'un bulletin de salaire</li> <li>• Calculer les cotisations dues par l'entreprise, l'allègement des charges et les exonérations</li> <li>• Identifier les différentes étapes du processus d'intégration DSN jusqu'aux mises à jour sur le RNGD</li> </ul>
<b>PRÉ-REQUIS</b>			<b>PRÉ-REQUIS</b>
Aucun			Aucun
<b>POINTS FORTS</b>			<b>POINTS FORTS</b>
Présentation du circuit et processus d'intégration du bulletin de salaire jusqu'au RNGD			
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>			<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>
Alternance d'exposés et d'exercices pratiques			Questionnaires
<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>			
Questionnaires, étude de cas			
<b>PROGRAMME</b>			<b>PROGRAMME</b>
<b>Le bulletin de salaire reflet de la protection sociale</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• La suspension du contrat de travail</li> <li>• Le temps partiel</li> <li>• Les bases exceptionnelles</li> <li>• Les nouvelles exonérations : LODEOM, aides à domicile, apprentis</li> </ul>
<b>La simplification du bulletin de salaire</b>			<b>Rappel : origine et enjeux du projet DSN National</b>
<b>Comprendre l'assiette soumise à cotisations</b>			<b>Présentation de la brique DSN de la retraite complémentaire</b>
<b>Salaire de base, primes, heures supplémentaires, avantages en nature, IJSS et IJC</b>			<b>Traitement de la Déclaration Sociale Nominative pour la retraite complémentaire</b>
<b>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)</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépôt d'une déclaration</li> <li>• Intégration de la déclaration</li> <li>• Lecture des écrans et interprétations des données</li> </ul>
<b>Les taux de cotisation Agirc-Arrco</b>			<b>Le RNGD</b>
<b>La répartition des cotisations</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappel des modes de création</li> <li>• Les impacts sur le compte</li> <li>• Mise en situation</li> </ul>
<b>Codification des informations importantes et interprétation dans la Brique DSN</b>			
<b>Les statuts catégoriels</b>			
<b>Les changements de catégorie professionnelle</b>			
<b>L'entrée ou la sortie d'un salarié en cours de mois</b>			

## Déclarer des situations particulières dans la DSN

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Le 10/03/2025 ou le 12/05/2025
Tarif	390 €	Durée	1 jour

### PUBLIC

Gestionnaire entreprises, gestionnaire de déclarations

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Distinguer les différentes situations impactant la DSN
- Analyser une déclaration en se rapportant aux principales rubriques

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etudes de cas, questionnaires

### 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

## Traitement et Intégration de la DSN

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Du 20/03/2025 au 21/03/2025 ou du 05/06/2025 au 06/06/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Conseiller entreprises, gestionnaire entreprises

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### POINTS FORTS

Présentation du circuit déclaratif de la DSN

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, mise en situation évaluée

### PROGRAMME

Rappel : origine et enjeux du projet DSN National

#### Présentation de la brique DSN de la retraite complémentaire

#### Traitemet de la Déclaration Sociale Nomative pour la retraite complémentaire

- Dépot 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



## Processus de fiabilisation des DSN : atelier cas pratiques

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Nous consulter
Tarif	900 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Gestionnaire entreprises, gestionnaire de déclarations

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Identifier les évolutions réglementaires récentes en fonction de vos situations.
- Adapter la démarche d'analyse des situations particulières relatives aux traitements des salaires en se rapportant aux écrans et les données importantes
- Déterminer et aider les entreprises dans l'analyse des cas de la fiabilisation des DSN

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, mise en situation évaluée

### PROGRAMME

#### Comprendre les situations rencontrées :

- Guider les gestionnaires dans l'analyse des cas de la fiabilisation des DSN
- Construire et appliquer une démarche d'analyse
- Employer le process de fiabilisation des cas particuliers, mettre en pratique à l'aide des outils et consignes (ex : fonctionnement de la brique DSN et les IHM permettant l'analyse des situations, ses actualités et impacts notamment les montées de version)

#### Etude des cas pratiques :

- Démonstration de cas en grand groupe
- Démarche pas à pas de l'explication
- Démarche pas à pas des IHM
- La documentation et lien utile
- Traitement du cas par sous-groupe

## Calcul des cotisations

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Du 13/03/2025 au 14/03/2025 ou du 02/06/2025 au 03/06/2025
Tarif	780 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, questionnaires

### PROGRAMME

#### Les assiettes des cotisations

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

### POUR ALLER PLUS LOIN

B0368 «Calcul des cotisations, les cas particuliers»

#### Les régimes de cotisations avant et après 2019

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

## Calcul des cotisations, les cas particuliers

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Du 22/05/2025 au 23/05/2025 ou du 09/10/2025 au 10/10/2025
Tarif	780 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Gestionnaire chargé des déclarations de salaire, gestionnaire chargé de la reprise des carrières, gestionnaire retraite

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Diagnostiquer les situations particulières relatives aux traitements des salaires
- Appliquer les règles adaptées
- Traiter des cas pratiques proches de la réalité du terrain

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Travaux en sous-groupes, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, questionnaires

### 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

### POUR ALLER PLUS LOIN

B0367 «Calcul des cotisations»

## Les Compléments de GRECCO pour la DSN

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Nous consulter
Tarif	675 €	Durée	1.5 jours

### PUBLIC

Gestionnaire chargé des déclarations de salaire, gestionnaire chargé de la reprise des carrières, gestionnaire retraite

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### 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 et précontentieux des cotisations impayées

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Du 07/04/2025 au 08/04/2025 ou du 02/10/2025 au 03/10/2025
Tarif	780 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Collaborateur des services entreprise, cotisation, encaissement et précontentieux

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances

### PROGRAMME

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

#### Principes d'engagement d'une dette

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

#### Formaliser la mise en demeure

- Les mentions obligatoires, la forme

#### Le recouvrement amiable des cotisations

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

#### Connaître les mesures conservatoires

- L'inscription de privilège (textes de références,

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

#### Premières notions de contentieux

- Le choix des procédures à engager et les tribunaux compétents



## Procédures individuelles

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Nous consulter
Tarif	900 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Collaborateur des services contentieux ou recouvrement amiable, conseiller entreprise

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Débats et échanges avec un professionnel du monde judiciaire (avocat)

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### 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

#### Le règlement amiable

#### Les voies d'exécution

#### Présentation et rôle de l'huissier

### POUR ALLER PLUS LOIN

B0504 « Procédures collectives »



## Procédures collectives

Contact	Philippe DAMASO	Dates	Nous consulter
Tarif	900 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Collaborateur des services contentieux ou recouvrement amiable, conseiller entreprise

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Formation animée par un avocat et un praticien du contentieux

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire

### 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

#### POUR ALLER PLUS LOIN

B0503 « Procédures individuelles »

## RNI : Les mises à jour

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Le 15/10/2025
Tarif	195 €	Durée	0,5 jour

### PUBLIC

Conseiller retraite

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Utiliser le référentiel individu
- Appliquer les modes opératoires de mise à jour du référentiel individu

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, mise en situation évaluée

### PROGRAMME

Pour optimiser cette formation en distanciel sur le RNI, chaque participant doit être équipé d'un ordinateur et si possible d'un casque audio

#### 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

## Préparer efficacement un entretien

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 19/11/2025 au 20/11/2025
Tarif	780 €	Durée	2 jours

**PUBLIC**

Gestionnaire retraite (actifs ou liquidation), conseiller retraite

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Cette formation s'appuie essentiellement sur des mises en situation

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Etude de cas évaluée

**PROGRAMME****Le contexte**

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

**L'offre Agirc-Arrco****Règles de projection**

- L'estimation retraite
- L'estimation retraite personnalisée

**Les documents du droit à l'information**

- Le RIS et l'EIG
- Les situations particulières

**Le CRM**

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

**GESICA**

- La saisie de la demande de mise à jour carrière

**La consultation des données carrière**

- Le RNGD
- Le RGCU

**Le simulateur M@rel**

## Le simulateur M@rel

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Le 04/02/2025 ou le 08/09/2025
Tarif	390 €	Durée	1 jour

**PUBLIC**

Conseiller retraite, gestionnaire retraite

**OBJECTIFS**

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

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Etude de cas évaluée

**PROGRAMME****Les méthodes de projection****Les points d'attention****Rappel sur les points de contrôle avant simulation****L'estimation personnalisée**

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

**La retraite progressive**

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

Contact Eugénie TAILLIEU

Dates Du 05/06/2025 au 06/06/2025

Tarif 900 €

Durée 2 jours

**PUBLIC**

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

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires

**PROGRAMME****Présentation du régime général****Principes de calcul d'une pension de retraite du régime de base**

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

**Les rachats de trimestres**

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

**Les majorations pour enfants**

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

**La surcote****Le minimum contributif (MICO)****La pension cumul emploi retraite**

## L'information aux actifs

Contact Eugénie TAILLIEU

Dates Du 25/09/2025 au 26/09/2025

Tarif 780 €

Durée 2 jours

**PUBLIC**

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

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires

**PROGRAMME****Présentation générale**

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

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

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

**GESICA**

- Le traitement d'une demande

**Le CRM**

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

**Les outils associés**

- BRC
- Le RNI
- Le RNGD
- Le RGCN

**La gestion des retours**

- Les rôles de chacun
- L'orientation des assurés

## Information aux actifs : La gestion des retours

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 12/03/2025 au 14/03/2025
Tarif	1 170 €	Durée	3 jours

### PUBLIC

Gestionnaire retraite (actifs)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

### PROGRAMME

#### GESICA

- L'écosystème
- La consultation

#### La Gestion des Flux Entrants (GFE)

- Du courrier à la tâche

#### Le Bureau Retraite Central (BRC)

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

#### La saisie d'une demande sur GESICA

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

#### Le processus de correction de carrière

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

#### Le CRM

- La vision 360
- Les tâches de niveau 2



## Information aux actifs : actualités relation client

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

### PUBLIC

Manager, conseiller retraite, conseiller relation client

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

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

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de débats

### PROGRAMME

#### Evolutions en cours ou à venir

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

Les dates des séminaires sont fixées par instruction



## Information aux actifs : actualités correction carrière

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Nous consulter
Tarif	390 €	Durée	1 jour
<b>PUBLIC</b>		<b>OBJECTIFS</b>	
Manager, conseiller retraite (actifs)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les différentes modifications techniques et réglementaires</li> <li>• Mesurer les impacts éventuels</li> <li>• Découvrir les mutations en cours</li> </ul>	
<b>PRÉ-REQUIS</b>		<b>PUBLIC</b>	
Aucun		Gestionnaire retraite (actifs, liquidation)	
<b>POINTS FORTS</b>		<b>PRÉ-REQUIS</b>	
Interventions d'experts des services de la Fédération Agirc-Arrco		Aucun	
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>		<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>	
Alternance d'exposés et de débats		Alternance d'exposés et mise en situation sur base école, 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

Les dates des séminaires sont fixées par instruction

## Analyse carrière : La réglementation

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 22/10/2025 au 24/10/2025
Tarif	1 170 €	Durée	3 jours
<b>PUBLIC</b>		<b>OBJECTIFS</b>	
Gestionnaire retraite (actifs, liquidation)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir son rôle et ses missions</li> <li>• Identifier la réglementation Arrco applicable à l'étude d'une carrière</li> <li>• Appliquer les processus de correction carrière</li> </ul>	
<b>PRÉ-REQUIS</b>		<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>	
Aucun		Questionnaires	
<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>		<b>POUR ALLER PLUS LOIN</b>	
		B0412 «La carrière des salariés avant 2019 (Ex Agirc)»	

### PROGRAMME

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

#### Fiabiliser la carrière

#### Les champs d'application

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

#### L'instruction de la carrière et les modalités de validation

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

## La rectification de carrière sur le RNGD

Contact Eugénie TAILLIEU

Dates Le 03/04/2025

Tarif 390 €

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Gestionnaire retraite (étude)

**OBJECTIFS**

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

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Mise en situation évaluée sur la base école

**PROGRAMME****Les modes de création**

- Standard
- Pragmatique
- Exceptionnel

**La modification des périodes de droits sans impact compte**

- Période de maladie
- Période de chômage
- Périodes informatives

**La modification des périodes de droits avec impact compte**

- Période d'activité

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

Contact Eugénie TAILLIEU

Dates Du 15/10/2025 au 16/10/2025

Tarif 780 €

Durée 2 jours

**PUBLIC**

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

**OBJECTIFS**

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

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires, mise en situation évaluée

**PROGRAMME****Les composantes d'un bulletin de salaire****Les champs d'application****L'utilité de chaque ligne de cotisation****Calcul d'assiette et taux Agirc-Arrco****Le 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	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 05/06/2025 au 06/06/2025
Tarif	780 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Gestionnaire retraite (actifs, liquidation)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

## Gestion des périodes de maladie et de chômage (1er niveau)

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 11/06/2025 au 13/06/2025
Tarif	1 170 €	Durée	3 jours

### PUBLIC

Gestionnaire retraite (actifs, liquidation)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, études de cas pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, mises en situation évaluées sur base école

### PROGRAMME

#### Les paramètres de calcul Agirc

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

#### Analyse de la carrière

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

#### Le calcul des droits de chômage en Agirc

#### Le calcul des droits de maladie en Agirc

#### Les impacts du régime Agirc-Arrco

### 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 (2ème niveau)»

## Gestion des périodes de maladie et de chômage (2ème niveau)

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 03/12/2025 au 05/12/2025
Tarif	1 170 €	Durée	3 jours

### PUBLIC

Gestionnaire retraite confirmé (entreprise, actifs, liquidation)

### PRÉ-REQUIS

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

### POINTS FORTS

Définition d'une méthodologie de calcul

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### 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

### 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

## L'ouverture de la demande de retraite

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 03/04/2025 au 04/04/2025
Tarif	780 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Conseiller Centre Relation Client

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

### PROGRAMME

Généralités et grands principes

#### Le CRM Retraite

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

#### Les différents canaux de contact

#### BRC

#### GFE

#### SCL

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

## La demande de retraite en agence

Contact Eugénie TAILLIEU

Tarif 1 170 €

Dates Du 18/03/2025 au 20/03/2025

Durée 3 jours

**PUBLIC**

Conseiller Agence Conseil Retraite

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Mise en situation évaluée sur la base école

**PROGRAMME****Généralités et grands principes****Le CRM Retraite**

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

**Les différents canaux de contact****BRC****GFE****SCL**

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

## La constitution du dossier Agirc-Arrco

Contact Eugénie TAILLIEU

Tarif 1 170 €

Dates Du 01/10/2025 au 03/10/2025

Durée 3 jours

**PUBLIC**

Gestionnaire retraite (constitution)

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Mise en situation évaluée sur la base école

**PROGRAMME****Généralités et grands principes****Le Parcours simplifié AGIRC-ARRCO****Le CRM Retraite**

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

**BRC****GFE****SCL**

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

## La règlementation IRCANTEC

Contact Eugénie TAILLIEU

Tarif 780 €

Dates Du 03/06/2025 au 04/06/2025

Durée 2 jours

**PUBLIC**

Gestionnaire retraite (étude)

**OBJECTIFS**

- Identifier la réglementation IRCANTEC applicable aux demandes de retraite

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Animé par des spécialistes de l'IRCANTEC

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et de quiz

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires

**PROGRAMME**

Présentation de l'IRCANTEC

Champs d'application du régime

**L'acquisition des droits**

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

Les motifs de départ en retraite

L'analyse de la carrière

Les droits liés aux enfants

Paiement et prélèvements sociaux

La réversion

**POUR ALLER PLUS LOIN**

B04996 «Le dossier IRCANTEC dans SCL»

## Le dossier IRCANTEC dans SCL

Contact Eugénie TAILLIEU

Tarif 780 €

Dates Du 05/06/2025 au 06/06/2025

Durée 2 jours

**PUBLIC**

Gestionnaire retraite (étude)

**OBJECTIFS**

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

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Animé par des spécialistes de l'IRCANTEC

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et de cas pratiques, quiz

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Mise en situation évaluée sur la base école

**PROGRAMME**

Généralités et grands principes

BRC

GFE

SCL

**L'engagement du processus****La constitution**

- Les tâches de constitution
- Les preuves et pièces justificatives

**Le transfert du dossier****Le parcours simplifié Ircantec****Annulation du dossier**

## L'étude du dossier Agirc-Arrco

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 26/11/2025 au 28/11/2025
Tarif	1 170 €	Durée	3 jours

### PUBLIC

Gestionnaire retraite (étude)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

### PROGRAMME

Généralités et grands principes de l'écosystème Alice

Le Parcours simplifié AGIRC-ARRCO

### Les différents canaux de contact

**POUR ALLER PLUS LOIN**  
B04994 «La rectification de carrière sur le RNGD»

BRC

### La gestion des retours courriers du client

#### L'étude :

- Gestion des approchant
- Complétude carrière

### La mise à jour des périodes cotisées ou non cotisées

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



## La consultation CELIA pour la liquidation

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

### PUBLIC

Conseiller retraite, gestionnaire retraite (liquidation)

### OBJECTIFS

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

### PRÉ-REQUIS

Disposer de l'environnement CELIA

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

### PROGRAMME

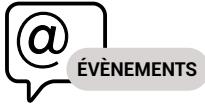
#### Généralités

#### Consultation CELIA

- Les informations disponibles
- Les écritures de paiement

#### Le forçage des droits

#### Le contrôle du flux de paiement



## Webinaire «Les jeudis de la liquidation»

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

### PUBLIC

Manager, gestionnaire retraite, gestionnaire allocataire

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

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

### OBJECTIFS

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

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de débats

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

### PROGRAMME

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

Webinaire lié à l'activité du moment avec notamment :

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

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

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Le 09/12/2025
Tarif	450 €	Durée	1 jour

### PUBLIC

Gestionnaire retraite (liquidation, réversion)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

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

### OBJECTIFS

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

Cette formation est exclusivement réservée aux personnels Agirc-Arrco

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire

### PROGRAMME

#### Dispositions générales

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

#### Circuit administratif mis en place entre les régimes visés

- Population concernée
- Règles de coordination

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

- Analyse des demandes communautaires
- Initialisation des processus

#### Instruction des dossiers «Coordination européenne»

- Obligations réglementaires
- Particularités de gestion

## Réversion d'actifs

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 05/11/2025 au 06/11/2025
Tarif	780 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Gestionnaire retraite (réversion d'actifs)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Mise en pratique par des exercices et des quiz

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, mise en situation évaluée sur la base école

### PROGRAMME

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

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

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

#### Engagement sur SCL : les différents packs

#### Traiter les tâches BRC :

- Constitution
- Etudes
- Contrôles

## Gestion de l'allocation

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 30/09/2025 au 03/10/2025
Tarif	1 560 €	Durée	4 jours

### PUBLIC

Gestionnaire retraite (liquidation, allocataire)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Rencontre avec un juriste

### OBJECTIFS

- Identifier les règles d'attribution de majorations, et celles relatives aux prélèvements
- Pratiquer les vérifications nécessaires pour éviter les indus
- Appliquer les règles de saisie sur les pensions de retraite

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz, études de cas pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

### 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



## La gestion de l'allocation dans l'outil CELIA

Contact Eugénie TAILLIEU

Tarif 1 170 €

Dates Nous consulter

Durée 3 jours

**PUBLIC**

Gestionnaire allocataire

**PRÉ-REQUIS**

Disposer de l'environnement CELIA.

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Mise en situation évaluée sur la base école

**PROGRAMME**

## Généralités

## Consultation CELIA

- Les informations disponibles
- Les écritures de paiement

## Gestion administrative / les données liées à l'allocataire

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

## Les enquêtes

## Les décès

**Les comptes**

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

**Le forçage des droits****Le contrôle du flux de paiement**

## Réversion allocataire

Contact Eugénie TAILLIEU

Tarif 1 170 €

Dates Du 18/03/2025 au 20/03/2025

Durée 3 jours

**PUBLIC**

Gestionnaire retraite (allocataires), manager de proximité

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

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

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires, mise en situation évaluée sur la base école

**PROGRAMME****Le traitement de la réversion Agirc-Arcco**

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

**Engagement sur SCL : les différents packs****Traiter les tâches BRC****Les preuves et pièces justificatives****La colorisation et la mise en paiement****La consultation du 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

## Animer une intervention en public

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Du 17/11/2025 au 18/11/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### PROGRAMME

#### Les 3 composantes du langage :

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

#### La gestion de l'imprévu

#### Le storytelling ou l'art de raconter une histoire

#### La notion de message essentiel et de message stratégique

#### L'importance de la «cible» :

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

#### Animer une intervention professionnelle

#### La confiance en soi, comment la booster ?

#### Ma boussole d'actions

## La communication efficace

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

### PUBLIC

Conseiller retraite en face à face ou en plateforme

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### OBJECTIFS

- Conduire son entretien avec son client
- Utiliser les techniques de communication en face à face ou au téléphone
- Adapter sa communication selon le profil de son interlocuteur

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### PROGRAMME

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

#### L'expérience client

- 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'entretien

#### 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

AB0129 «L'écoute et le conseil client».

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

AB0120 «Atelier de perfectionnement en communication et conseil client».

AB0121 «Être accompagné en coaching d'appels ou d'entretiens»

## L'écoute et le conseil client

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter		
Tarif	450 €	Durée	1 jour		
<b>PUBLIC</b> Conseiller retraite en face à face ou en plateforme			<b>OBJECTIFS</b> • Découvrir de façon exhaustive les besoins du client  • Proposer un conseil personnalisé à son client (Action sociale et e-services de l'Agirc-Arrco)		
<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun					
<b>POINTS FORTS</b> Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants, analyse de scénarios pédagogiques filmés					
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b> Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, mise en situation		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b> Questionnaires en fin de formation			
<b>PROGRAMME</b> <i>Cette formation peut être réalisée dans le cadre de relation client en face à face ou téléphonique (appels entrants et sortants).</i>					
<b>L'écoute active du client</b> L'art de poser des questions afin de découvrir les besoins du client					
<b>L'argumentation orientée conseil</b> • L'argumentation efficace • La méthode CAB • Les clés pour sensibiliser son client à nos conseils					
<b>Savoir traiter les objections</b>					
<b>Conseiller avec assertivité</b> • Qu'est-ce que l'assertivité ? • Les 4 attitudes relationnelles					
<b>POUR ALLER PLUS LOIN</b> <b>AB0128</b> «La communication efficace en face à face». <b>AB0125</b> «La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités». <b>AB0120</b> «Atelier de perfectionnement en communication et conseil client». <b>AB0121</b> «Être accompagné en coaching d'appels ou d'entretiens»					



## Atelier de perfectionnement en communication et conseil client

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter		
Tarif	450 €	Durée	1 jour		
<b>PUBLIC</b> Tout public			<b>OBJECTIFS</b> • Conduire son entretien lors d'appels sortants, entrants ou entretiens en face à face  • Pratiquer un discours positif, clair et assertif  • Pratiquer le conseil personnalisé à son client		
<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun					
<b>POINTS FORTS</b> Ateliers pratiques de communication					
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b> Alternance d'exercices pratiques, analyse d'appels téléphoniques ou d'entretiens enregistrés, mises en situation		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b> Questionnaires en fin de formation			
<b>PROGRAMME</b> <i>Cette formation est constituée exclusivement d'ateliers pratiques de communication et conseil client. Il est conseillé d'avoir suivi les formations « AB0128 La communication efficace » et « AB0129 L'écoute et le conseil client » au préalable.</i>					
<b>Retour d'expérience sur ses acquis, ses difficultés</b>					
<b>Les étapes et les modes de communication</b> • Savoir structurer un entretien en appel sortant, entrant ou entretien en face à face • Rappeler les bonnes pratiques pour diriger son entretien					
<b>La posture assertive pour convaincre</b> • Prendre conscience de l'impact des 3 modes relationnels au téléphone • Savoir utiliser la voix, les mots, la formulation pour convaincre et rassurer le client					
<b>Pour chaque atelier :</b> • Faire de l'appel sortant une opportunité d'Expérience-Client réussie • Simulations d'application des acquis de la journée • Rappel des méthodes de communication et conseil client • Mémo des bonnes pratiques • Mise en objectif avec un plan d'action personnalisé					

## Optimiser ses écrits professionnels par mail et chat

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Le 02/06/2025

Tarif 450 €

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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

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

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Nous consulter

Tarif 450 €

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Tout public

**OBJECTIFS**

- Appliquer les méthodes pour désamorcer les conflits
- Pratiquer l'assertivité afin de reprendre la main sur l'entretien en cas de situation difficile
- Identifier les différents outils pour se ressourcer après une agression verbale ou une incivilité

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Mises en situation, apports méthodologiques participatifs et réflexions collectives

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**PROGRAMME****Les types de situations difficiles****Les fondamentaux de la communication en appels difficiles****Avoir une posture adaptée**

- Distinction empathie / contagion émotionnelle / compassion
- Analyser le point de vue de l'autre, sa réalité, sa différence

**L'assertivité**

- Comprendre la posture de l'assertivité pour s'affirmer dans la relation
- Savoir dire « Oui » ou « Non » à un client tout en maintenant la relation

**Entraînement entre pairs**

- S'entraîner à gérer des situations difficiles
- Se donner et ancrer sa confiance

**La gestion des incivilités**

- Comprendre, anticiper et savoir réagir face à l'agressivité
- Comment se comporter selon le type d'agressivité

**Comment se ressourcer après une agression verbale ou une incivilité ?**

- Identifier les outils permettant de se ressourcer après une situation difficile
- Se prémunir pendant l'entretien client (repérer ses propres signaux d'alerte)



## Être accompagné en coaching d'appels ou d'entretiens

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

### PUBLIC

Conseiller retraite en face à face ou en plateforme

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Analyser ses pratiques en relation client à l'aide d'un coach
- Déetecter ses axes d'amélioration possibles
- Déterminer les objectifs associés

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### PROGRAMME

Cet accompagnement vient compléter les formations « AB0128 La communication efficace » et « AB0129 L'écoute et le conseil client » ou « AB0120 Atelier de perfectionnement en communication et conseil client ». Il peut être réalisé de manière individuelle ou collective (groupe de 4 personnes). La présence du manager aux séances est préconisée.

### Fonctionnement de l'accompagnement :

- Ecoute d'appels pré-enregistrés avec débriefing entre le coach, le(s) conseiller(s), le manager
- Identification des axes d'amélioration par chaque participant
- Fixation d'objectif personnel



## Accompagner ses collaborateurs en coaching d'appels ou d'entretiens

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

### PUBLIC

Superviseur, responsable d'équipe, manager de conseillers clients

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

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

### OBJECTIFS

- Distinguer les différentes étapes de l'entretien de coaching
- Analyser les étapes importantes d'un appel, d'un mail ou d'un entretien réalisé par un collaborateur
- Expérimenter la posture de coach développant la compétence de ses collaborateurs

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### PROGRAMME

#### Les bénéfices du coaching

- Les objectifs et les impacts du suivi individuel
- Les bénéfices pour l'autre, pour soi et pour le client

#### Le rôle du coach

- Le rôle et le positionnement du coach
- Mesurer objectivement la qualité d'un appel ou d'un entretien

#### Les étapes du coaching efficace

- Les différentes étapes d'un entretien de coaching
- La première étape : le cadrage

#### La palette d'outils du coach

- L'écoute bienveillante pour renforcer sa posture de coach
- Les techniques de questionnement pour mieux accompagner son collaborateur pendant la séance
- La détermination d'un objectif et des moyens pour le réussir

#### Les clés de réussite de son coaching

- L'assertivité pour s'affirmer dans la relation
- Savoir s'exprimer avec authenticité et congruence
- Acquérir des réflexes face à différentes attitudes de ses collaborateurs

## Accompagner la montée en compétence d'une équipe de conseillers Client

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

### PUBLIC

Superviseur, responsable d'équipe, manager de conseillers clients

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Animation effectuée par un organisme spécialiste de la relation client téléphonique

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### 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 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 une équipe de conseillers client à distance

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

### PUBLIC

Superviseur, responsable d'équipe, manager de conseillers clients

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Animation effectuée par un organisme spécialiste de la relation client à distance

### OBJECTIFS

- Identifier les conditions d'efficacité du management d'équipe
- Utiliser les outils et méthodes pour animer une équipe au quotidien

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### 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
- 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 €	Durée	2 jours

**PUBLIC**

Commercial, assistant commercial, conseiller retraite, gestionnaire retraite, gestionnaire prévoyance, gestionnaire épargne, conseiller relation client, téléconseiller

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Animation effectuée par un organisme spécialiste de la relation à distance

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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 et 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

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

Contact	Florence DELAPLACE	Dates	Du 12/06/2025 au 13/06/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

**PUBLIC**

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

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

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

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires

**PROGRAMME****Cadre comptable des institutions de retraite**

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

**Comptabilité générale et auxiliaire : une complémentarité indispensable****Etude du fonds technique**

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

Dépréciation des comptes Adhérents

Admissions en non-valeur

Encaissement pour compte de tiers : Apec

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

**Etude du fonds de gestion administrative****Etude du fonds de l'action sociale****Présentation et commentaire des documents comptables****POUR ALLER PLUS LOIN**

E0302 «Arrêté comptable des allocations des IRC»

E0301 «Arrêté comptable des cotisations des IRC»

## Arrêté comptable des cotisations des IRC

Contact Florence DELAPLACE

Dates Du 19/06/2025 au 20/06/2025

Tarif 1060 €

Durée 2 jours

**PUBLIC**

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

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

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

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**PROGRAMME****Rappels concernant le suivi mensuel ou trimestriel**

- Retour sur l'ANI du 17/11/2017
- Circuit DSN
- Comptabilité auxiliaire entreprise
- 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 le Compte Central Entreprise
- Risques d'erreurs, tests à effectuer
- Rapprochements entre comptabilités auxiliaire et générale

## Arrêté comptable des allocations des IRC

Contact Florence DELAPLACE

Dates Le 26/06/2025

Tarif 530 €

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Comptable, gestionnaire de la comptabilité auxiliaire des allocations

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

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

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation.

**PROGRAMME****Rappels concernant le suivi mensuel :**

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

**Ecritures comptables de fin d'exercice**

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

**Cas pratiques****Les travaux à réaliser à l'arrêté des comptes**

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

## Comptes individuels et combinés Agirc-Arcco

Contact	Florence DELAPLACE	Dates	Du 19/11/2025 au 21/11/2025
Tarif	1 590 €	Durée	3 jours

### PUBLIC

Comptable

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

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

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

### PROGRAMME

#### Les fonctionnalités du progiciel Talentia CPM

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

#### Mise en oeuvre de la remontée des comptes Agirc-Arcco

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

## Successions et donations, aspects financiers et fiscaux

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Du 19/11/2025 au 21/11/2025
Tarif	1 350 €	Durée	3 jours

### PUBLIC

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Animé par un juriste fiscaliste

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etudes de cas

### PROGRAMME

#### Les règles successoriales

- 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

# UN APPRENTISSAGE REUSSI GRÂCE A UNE INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE ADAPTÉE

## > NOTRE INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE

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

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

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

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

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

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

## DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



&gt; NOUVEAUTÉ

> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE  
ET WEBINAIRE> MODE HYBRIDE :  
alternance ou coexistence de présentiel et de distanciel

&gt; ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



&gt; ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL



&gt; CLASSE VIRTUELLE

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

Eugénie TAILLIEU – etailieu@agirc-arrco.fr



Découvrez ici  
nos équipes en vidéo  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

## LA RETRAITE EN FRANCE ET EN EUROPE

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

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

**P0141 - Le parcours inter-régimes**

**P0151 - La journée de spécialisation inter-régimes**

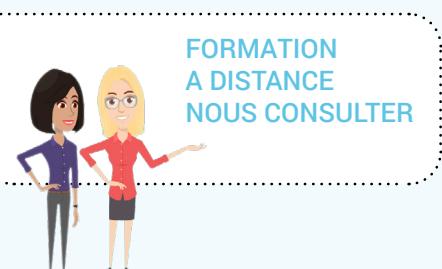
Nous vous proposons également une formation sur les principaux régimes de retraite européens pour faciliter l'orientation et le conseil des salariés ayant des carrières européennes.

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

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

**N'hésitez pas à prendre contact avec la responsable de projets pédagogiques de cette série :  
Eugénie TAILLIEU.**

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



**Découvrez ici  
nos équipes en vidéo**  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

RÉFÉRENCE / P0141

Adaptable en intra



HYBRIDE

RÉFÉRENCE / P0151

Adaptable en intra



## Parcours inter-régimes

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Nous consulter
Tarif	1 250 €	Durée	2 + 2 +1 jours

### PUBLIC

Gestionnaire retraite

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etudes de cas, questionnaires, exercices

### PROGRAMME

En amont : 2 modules e-learning pour comprendre la retraite en France

- Module 1 Histoire de la retraite en France

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

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

Ensuite 2 modules e-learning pour ancrer les connaissances

- Module 2 La retraite en France - les différents régimes

Enfin, 1 jour en présentiel obligatoire pour conclure le parcours

- Mise en pratique des connaissances inter-régimes

RÉFÉRENCE / P0151

Adaptable en intra

## Journée de spécialisation inter-régimes

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

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le parcours inter-régimes

### POINTS FORTS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etudes de cas, questionnaires, exercices

### PROGRAMME

Formation en présentiel ou distanciel.

La matinée est dédiée à la réforme des retraites :

- Réforme : généralités
- Cumul emploi retraite
- ASPA et MICO
- Retraite progressive
- Surcote parentale
- Coefficients temporaires

L'après-midi est consacré aux nouveautés inter-régimes :

- Approfondissement et actualités des régimes (fonction publique, indépendants, exploitants agricoles)
- Application de la réforme sur les régimes

## Panorama des principaux régimes de retraite français

Contact Eugénie TAILLIEU

Tarif 1 560 €

Dates Du 19/03/2025 au 20/03/2025 et du 26/03/2025 au 27/03/2025

Durée 2 + 2 jours

**PUBLIC**

Gestionnaire retraite

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Animé par un spécialiste de l'inter-régimes

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaire de connaissances, exercices

**PROGRAMME**

L'information des actifs

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

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

L'Ircantec

**Les régimes de non-salariés**

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

**Les régimes spéciaux**

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

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

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

Contact Eugénie TAILLIEU

Tarif 1 800 €

Dates Du 18/06/2025 au 19/06/2025 et du 25/06/2025 au 26/06/2025

Durée 2 + 2 jours

**PUBLIC**

Gestionnaire retraite

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Animé par un spécialiste du régime général

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Etudes de cas, calculs

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaire de connaissances

**PROGRAMME****Le relevé de carrière détaillé**

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

**Les possibilités de rachat**

- Le versement pour la retraite et les rachats de cotisations

**La demande et le calcul de la retraite**

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

• Pension minimum et pension maximum

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

**Les droits des veuves et des veufs**

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

**Le minimum vieillesse**

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

**POUR ALLER PLUS LOIN**

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

## La retraite des indépendants (Assurance retraite)

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Le 25/03/2025
Tarif	450 €	Durée	1 jour

**PUBLIC**

Gestionnaire retraite

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Animé par un spécialiste du régime général

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Quiz, travaux sur des cas pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaire de connaissances

**PROGRAMME**

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

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

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

## Les prestations veuvage des salariés du secteur privé et des indépendants

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Le 03/04/2025
Tarif	450 €	Durée	1 jour

**PUBLIC**

Gestionnaire participant, conseiller retraite, liquidateur

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Animé par un spécialiste du régime général

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Etudes de cas, échanges, exercices de calcul et restitution

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaire de connaissances

**PROGRAMME****Les conditions d'attribution de la pension de réversion**

- Age
- Mariage
- Ressources

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

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

**Le montant théorique de la pension de réversion**

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

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

**La révision de la pension de réversion**

- Questionnaire de ressources
- Date de cristallisation

**L'allocation de veuvage****La pension d'orphelin****POUR ALLER PLUS LOIN**

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

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

Contact Eugénie TAILLIEU

Dates Du 25/11/2025 au 27/11/2025

Tarif 1 350 €

Durée 3 jours

**PUBLIC**

Gestionnaire retraite

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Etudes de cas rencontrés en entretien

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Etudes de cas rencontrés en entretien

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaire de connaissances

**PROGRAMME**

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

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

**Une succession de réformes : 2003, 2010 et 2014 et 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 Eugénie TAILLIEU

Dates Du 20/05/2025 au 21/05/2025

Tarif 900 €

Durée 2 jours

**PUBLIC**

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

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Etudes de cas rencontrés en entretien

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Etudes de cas rencontrés en entretien, comparatifs

**PROGRAMME**

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

**Généralités**

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

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

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

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

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

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaire de connaissances, exercices

**Les professions libérales réglementées : CNAVPL**

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

**Les professions libérales réglementées :**

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

**Régimes des exploitants agricoles :**

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

**Carrières mixtes : salariés et non-salarisés :**

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

## Droits à retraite en Europe

Contact Eugénie TAILLIEU

Dates Du 18/11/2025 au 21/11/2025

Tarif 1 560 €

Durée 4 jours

### PUBLIC

Gestionnaire retraite, spécialiste des dossiers européens coordonnés, conseiller retraite

### OBJECTIFS

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz par équipe, construction en groupe de tableaux de synthèses

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances, exercices

### PROGRAMME

L'Europe des retraites, la diversité des organisations

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

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

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

- Données économiques, démographiques, choix politiques, techniques

**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

**Les critères caractéristiques d'un système de retraite :**

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

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

**POUR ALLER PLUS LOIN**

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

# QUALIOPI, UNE GARANTIE DE QUALITÉ

Le CFEM est certifié Qualiopi depuis aout 2021, pour la catégorie actions de formation. Cette certification est délivrée pour une durée de 3 ans et a été confirmée lors de l'audit de renouvellement d'avril 2024.

Les équipes du CFEM se mobilisent au quotidien pour formaliser et améliorer les processus qualité au cœur des activités formation.

## > QUE REPRÉSENTE VRAIMENT CETTE CERTIFICATION ?

Elle répond à la loi du 5 septembre 2018 "pour la liberté de choisir son avenir professionnel" qui impose depuis le 1er janvier 2022, une certification obligatoire aux organismes de formation qui proposent des prestations financées par des fonds publics ou mutualisés. Cette certification est aujourd'hui essentielle pour vous garantir les meilleures conditions de formation et ses exigences sont traduites dans un référentiel national unique. Il comprend 7 critères recouvrant l'ensemble des processus de notre activité : la **communication**, la **conception pédagogique**, la **mise en oeuvre** des prestations, les **moyens** alloués, la **gestion des compétences** des acteurs, l'intégration dans notre **environnement professionnel** et évidemment la prise en compte **des appréciations** des parties prenantes.

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

## > CONCRÈTEMENT, CELA SIGNIFIE QUE LE CFEM

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

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



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Certification qualité délivrée au titre  
de la catégorie Actions de formation

## DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



&gt; NOUVEAUTÉ

> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE  
ET WEBINAIRE> MODE HYBRIDE :  
alternance ou coexistence de présentiel et de distanciel

&gt; ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



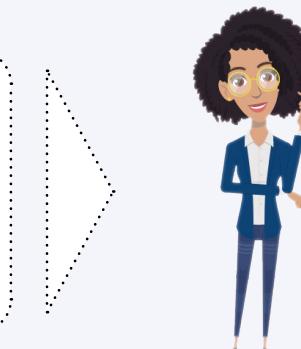
&gt; ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL



&gt; CLASSE VIRTUELLE

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

Fatima ZOUAKI – fzouaki@agirc-arrco.fr



Découvrez ici  
nos équipes en vidéo  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

## L'ACTION SOCIALE

Pour la période 2023-2026, deux domaines d'intervention ont été définis par les partenaires sociaux gestionnaires du régime Agirc-Arrco :

- **Agir pour vivre sereinement la retraite et accompagner l'avancée en âge**
- **Accompagner les aidants et soutenir les personnes en situations de fragilité**

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

L'offre de formation en action sociale 2025 tend ainsi à répondre encore plus aux orientations prioritaires 2023-2026, avec :

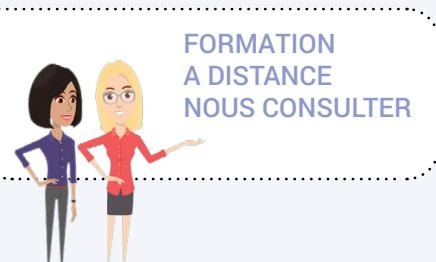
- Des titres plus explicites
- Des programmes actualisés
- De nouvelles thématiques créées comme « la politique habitat Agirc-Arrco ».

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

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

N'hésitez pas à prendre contact avec la responsable de projets pédagogiques de cette série :  
**Fatima ZOUAKI.**

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



Découvrez ici  
nos équipes en vidéo  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

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

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Nous consulter
Tarif	3 900 €	Durée	5 x 2 jours

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etudes de cas, quiz

### PROGRAMME

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

- Les politiques sociales et leurs dispositifs

#### Les différents acteurs intervenant dans ce domaine

- Les acteurs sociaux, leurs rôles et leurs missions

#### Les différentes aides et leurs caractéristiques

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

#### Un focus sur les personnes âgées

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

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

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Le 22/05/2025 ou le 09/10/2025
Tarif	450 €	Durée	1 jour

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, 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

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

- Le service ECO et les aides financières individuelles
- Les services pour les 75 ans et plus

#### SC2S

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

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

## Le panorama de la protection sociale en France

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Du 19/03/2025 au 20/03/2025 ou du 08/10/2025 au 09/10/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### PROGRAMME

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

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, quiz

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



## Utiliser le CRM action sociale

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

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

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

### OBJECTIFS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Jeux pédagogiques et mises en situation sur base école

### PROGRAMME

Validation des acquis des modules e-learning

Interprétation des informations dans la vision 360°

- Analyse d'une fiche client

#### Création des demandes « canal chaud »

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

#### Les fonctionnalités de gestion des corbeilles

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

#### Traitement des demandes « canal froid »

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mises en situation évaluées par le formateur

RÉFÉRENCE / C0502

Adaptable en intra



RÉFÉRENCE / C0210

Adaptable en intra



## Utiliser le CRM action sociale : atelier managers

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Nous consulter
Tarif	150 €	Durée	1h30

**PUBLIC**  
Manager

### OBJECTIFS

- Renforcer le pilotage de l'activité

### PRÉ-REQUIS

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Jeux pédagogiques et mises en situation sur base école

### PROGRAMME

#### Atelier en distanciel

- L'assignation en masse
- Les tableaux de bords

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

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mises en situation évaluées par le formateur

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

**PUBLIC**  
Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### PROGRAMME

#### L'expérience client : la posture orientée conseil

#### La communication interpersonnelle

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

#### Pratiquer un discours clair, positif et assertif

#### La directivité de l'entretien

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

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

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

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



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

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Nous consulter

Tarif 450 €

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**PROGRAMME**

- Susciter l'envie ou comment « pitcher » les services de l'action sociale
- Construire une argumentation efficace
  - Cibler 2 ou 3 arguments et les formuler en bénéfices pour le client?

**Les attitudes gagnantes**

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

**Le traitement des objections****La relation téléphonique en couleurs**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**PROGRAMME****Les interlocuteurs difficiles**

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

**Les attitudes gagnantes**

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

**La gestion des émotions****MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**La gestion des situations difficiles**

- Mettre en place des stratégies de communication différentes pour les entretiens difficiles
- Savoir s'adapter à la typologie des interlocuteurs
- Savoir gérer la demande d'un interlocuteur même si la situation est émotionnellement difficile

**L'assertivité pour gagner en efficacité****Se ressourcer après un entretien difficile**



## E-learning sur les services d'accompagnement et de prévention de l'Agirc-Arrco

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

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Identifier les orientations prioritaires de l'action sociale 2023-2026
- Découvrir les principaux services d'accompagnement et de prévention de l'Agirc-Arrco

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés, d'animations et vidéos

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Exercices et quiz

### PROGRAMME

#### Les orientations prioritaires de l'action sociale

- La finalité, le rôle et les missions de l'action sociale
- Contexte et chiffres clés
- Les orientations prioritaires 2023-2026
- Le fonctionnement et les acteurs de l'action sociale

#### Les principaux services de l'action prioritaire « Agir pour vivre sereinement la retraite et accompagner l'avancée en âge »

- Agir pour vivre sereinement la retraite
- Accompagner l'avancée en âge
- Accompagner les personnes âgées pour préserver leur autonomie et maintenir le lien social
- Accompagner les personnes dans l'adaptation de leur logement

#### Les principaux services de l'action prioritaire « Accompagner les aidants et les personnes en situation de fragilité »

- Accompagner les aidants
- Accompagner les personnes en situation de fragilité

## L'accompagnement des proches aidants

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Du 17/03/2025 au 18/03/2025 ou du 13/10/2025 au 14/10/2025
Tarif	1 220 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social individuel, conseiller des offres de service

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Illustration par le film «paroles d'aidants» réalisé en collaboration avec la direction de l'action sociale de la Fédération Agirc-Arrco. Des exercices d'écoute et des jeux de rôles

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### OBJECTIFS

- Evaluer les besoins individuels et collectifs
- Identifier les ressources et dispositifs existants (Agirc-Arrco, aides légales)
- Proposer des actions à destination des aidants professionnels

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, auto-évaluation

### PROGRAMME

#### Repères généraux sur la thématique des aidants

- Définition d'un aidant
- Données sociologiques, topologies
- Les représentations sur les situations d'aidant
- La prise en compte et l'accompagnement des aidants : un enjeu de société
- Les politiques publiques en France, la législation

#### 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 :

- Les aides Agirc-Arrco
- Les aides légales
- Le droit du travail

#### La conduite d'entretien dans l'accompagnement

- La posture professionnelle

- Les composantes de l'écoute active
- Les différentes étapes d'un 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
- Communiquer auprès de l'entreprise

#### La mise en place d'actions collectives pour les actifs aidants

- La méthodologie d'animation d'une action collective
- La dynamique des groupes restreints
- Les différentes fonctions de l'animateur
- La gestion des difficultés au sein du groupe



## Le développement de partenariats

Contact Fatima ZOUAKI

Tarif 1000 €

Dates Webinaire: 13/05/2025. J1: 27/05/2025

J2: 24/06/2025 ou Webinaire: 09/10/2025  
J1: 30/10/2025 J2 : 27/11/2025

Durée Webinaire : 1h30 – Présentiel : 2 jours

**PUBLIC**

Chargé d'intervention sociale, conseiller en développement et innovation sociale

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Illustration avec des partenariats de l'action sociale Agirc-Arrco

**OBJECTIFS**

- Identifier les différents types de partenariats possibles
- Connaître les étapes clefs de construction et de mise en oeuvre d'un partenariat réussi
- Interpréter les attentes et les motivations des différentes parties prenantes du partenariat

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**PROGRAMME**

Cette formation hybride alterne des séances en ligne et en présentiel avec des travaux d'intersession.

**Webinaire :** 1h30 : Présentation de la formation

**Travaux d'intersession personnels 1 :** visionnage de différentes vidéos pour pouvoir progressivement répondre à des questions de fonds

**Les différents partenariats (séance en présentiel)**

- Le contexte des partenariats entre entreprises et associations en France
- Les formes et postures possibles des partenariats

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

- Les raisons, les motivations des parties prenantes et les risques d'un partenariat

**Travaux d'intersession personnels 2 :** visionnage de différentes vidéos pour pouvoir progressivement répondre à des questions sur le développement des partenariats

**Les étapes et postures pour réussir un partenariat (séance en présentiel)**

- Le sourcing de projet
- Le cadrage et l'exploration des possibles
- La contractualisation
- Les engagements réciproques, les contreparties
- Le pilotage et l'évaluation
- Financements collectifs



## L'innovation sociale et l'ESS : comment sécuriser nos partenariats ?

Contact Fatima ZOUAKI

Tarif 130 €

Dates Le 12/06/2025

Durée 2 heures

**PUBLIC**

Chargé de développement social, conseiller développement et innovation sociale

**OBJECTIFS**

- Identifier l'environnement de l'ESS et les pratiques de ses acteurs
- Etablir un diagnostic des performances économiques et sociales des acteurs pour sécuriser sa démarche partenariale
- Co-construire un plan d'accompagnement et d'évaluation de la performance

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Etude de cas

**PROGRAMME**

Pour optimiser cette formation en distanciel sur l'environnement de l'Economie Sociale et Solidaire, chaque participant doit être équipé d'un ordinateur et si possible d'un casque audio

**L'écosystème**

- Cartographie des acteurs de l'écosystème

**Repérage des projets à impact**

- Sourcer efficacement et étudier la concurrence
- 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 et sociale**

- La stratégie marketing et commerciale
- Le Management et la gouvernance
- La partie financière du business plan et les documents financiers
- La boîte à outils pour effectuer des diagnostics
- Evaluer et rendre autonome le partenaire sur son évaluation d'impact social

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

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Du 18/09/2025 au 19/09/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, conseiller en développement et innovation sociale en situation de construire ou de piloter des partenariats avec des organisations partenaires de l'action sociale

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Formateur expert des modèles économiques d'intérêt général

### OBJECTIFS

- Expliquer ce qu'est un modèle économique associatif et ses spécificités
- Intégrer la question du modèle économique et de sa robustesse dans la conception et la mise en oeuvre d'un partenariat en action sociale
- Déetecter les signes de fragilité d'une association et/ou de son modèle

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, co-développement à partir des situations réelles des participants, cas/exemples fournis par les participants, jeux pédagogiques

### PROGRAMME

L'analyse financière et modèle économique, points communs et différences

La méthode de travail pour conduire une analyse financière adaptée à ses besoins et aux particularités de ses partenariats

Les fondamentaux d'un modèle économique et compréhension des principaux modèles économiques existants dans le champ associatif

Les risques et leviers d'évolution d'un modèle économique

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

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

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Du 24/03/2025 au 25/03/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Chargé d'intervention sociale, chargé de développement social, gestionnaire de demandes financières individuelles ou subventions

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Identifier les différentes étapes du développement social
- Travailler en partenariat autour d'un projet collectif
- Utiliser des outils d'animation participative dans des contextes culturels distincts

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, travaux de groupe, cas/exemples fournis par les participants

### PROGRAMME

**Le développement social local :** philosophie et politiques sociales, législation sociale en vigueur

**La mise en place d'une expertise sociale :** observer, analyser, exploiter le recueil de données, conférer avec les acteurs et décideurs du territoire, situer les objectifs au regard des freins et ressources

**Les phases de l'ingénierie sociale :** différentes étapes et plan d'action, rétroplanning et communication

**L'animateur d'un projet participatif :** dynamique de groupe, instances (comités), démocratie participative, boîte à outils, coanimation.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Auto-évaluation, évaluation de groupe

**L'implication des partenaires :** intérêt et enjeux du partenariat, carte sociale, travail ensemble

**La pratique de l'évaluation :** conception des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, mesure de l'impact social du projet



## Les personnes en situation de handicap

Contact Fatima ZOUAKI

Tarif Nous consulter

Dates Nous consulter

Durée 1h30

**PUBLIC**

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

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Expliquer la notion de handicap, les différentes typologies de handicap et leurs incidences sur la vie des personnes
- Identifier le cadre légal, institutionnel et social du secteur du handicap : la MDPH et principaux acteurs
- Donner une information de 1er niveau sur les droits et ressources financières

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**PROGRAMME**

Pour optimiser cette formation en distanciel sur le handicap, chaque participant doit être équipé d'un ordinateur et si possible d'un casque audio

**Le handicap : de quoi parle-t-on ?**

- Définition et évolution des approches du handicap

**Les différentes typologies de handicap**

- Détails de chaque type de handicap

**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

## Les minima sociaux

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Le 05/06/2025
Tarif	390 €	Durée	1 jour
<b>PUBLIC</b>			
Charge d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social individuel, gestionnaire de demande d'aides financières individuelles ou subventions			
<b>PRÉ-REQUIS</b>			
Aucun			
<b>OBJECTIFS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les minima sociaux et les différentes logiques de prestations sociales</li> <li>• Conseiller le public</li> <li>• Orienter vers les organismes</li> </ul>			

## Le surendettement

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Le 02/10/2025
Tarif	390 €	Durée	1 jour
<b>PUBLIC</b>			
Charge d'intervention sociale, délégué à l'accompagnement social et individuel, gestionnaire de demande financières individuelles ou subventions			
<b>PRÉ-REQUIS</b>			
Aucun			
<b>OBJECTIFS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les risques de surendettement</li> <li>• Contribuer à l'accompagnement social dans la problématique du surendettement</li> </ul>			

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>
Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, études de cas, quiz, jeux pédagogiques	Etude de cas, questionnaires

<b>PROGRAMME</b>	<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>
<p>Cette formation répertorie les différents minima sociaux et prestations sociales, à travers l'étude des bénéficiaires et leur parcours</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mécanismes de la protection sociale</li> <li>• Analyse transversale de la pauvreté</li> <li>• Les domaines de protection des minima sociaux</li> <li>• Etude des minima sociaux et prestations sociales : RSA, ASS, AAH, ASI, ASPA, etc.</li> <li>• Conditions d'octroi, public éligible, organismes protecteurs</li> <li>• Analyse des effectifs et conditions de vie des bénéficiaires</li> <li>• Présentation des services de l'action sociale Agirc-Arrco : zoom sur Ecoute Conseil Orientation et sur les aides individuelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidence des fragilités sociales dans l'avancée en âge, regard sur les orientations prioritaires de l'action sociale Agirc-Arrco</li> </ul>	<p>Etude de cas, questionnaires</p>



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

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Nous consulter
Tarif	225 €	Durée	0,5 jour

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Intervenant ESSEC

### OBJECTIFS

- Identifier 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
- Définir les enjeux et les étapes de mise en place d'une évaluation d'impact social
- Déterminer son périmètre d'évaluation et articuler une question évaluative

### PUBLIC

Chargé de développement social, conseiller social offres de service, conseiller en développement et innovation sociale

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Intervenant ESSEC

### OBJECTIFS

- Identifier 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 au choix
- Créer des outils de collecte de données qualitatifs et quantitatifs pertinents

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée

### PROGRAMME

Pour optimiser cette formation en distanciel, chaque participant doit être équipé d'un ordinateur et si possible d'un casque audio

Il est vivement conseillé d'avoir visionné le MOOC gratuit «Evaluation et mesure d'Impact Social» de l'ESSEC (4 heures) : <https://impactinitiative.essec.edu/index.php/mesurer-limpact-social/>

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

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

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée

### 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 €	Durée	2 +2 +2 jours
<b>PUBLIC</b>			<b>OBJECTIFS</b>
Chargé de développement social, conseiller promotion offres de services, conseiller en développement et innovation sociale			<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les enjeux liés à la mesure d'impact social à partir des travaux du Labo E&amp;MIS et des objectifs d'évaluation d'impact social</li> <li>Concevoir une démarche de mesure de l'impact social sur un projet et créer des outils de collecte de données</li> <li>Intégrer les dimensions techniques de l'évaluation d'impact social</li> </ul>
<b>PRÉ-REQUIS</b>			
Aucun			
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>			<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>
Alternances d'exposés et d'exercices pratiques			Mise en situation évaluée
<b>PROGRAMME</b>			
<p>Il est vivement conseillé d'avoir visionné le MOOC gratuit Evaluation et Mesure d'Impact Social de l'ESSEC (4 heures) : <a href="https://impactinitiative.essec.edu/index.php/mesurerl'impact-social/">https://impactinitiative.essec.edu/index.php/mesurerl'impact-social/</a></p> <p>Découvrir la démarche d'évaluation de l'impact social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Développer sa Théorie du Changement</li> <li>Distinguer les différentes parties prenantes de sa démarche d'évaluation d'impact social</li> </ul> <p>Cartographier les parties prenantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Travailler sa Théorie du changement pour la Partie prenante 1</li> <li>Travailler sa Théorie du changement pour la Partie prenante 2</li> </ul> <p>Découvrir les méthodologies d'évaluation</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>L'approche qualitative/d'explication du changement</li> <li>Concevoir un outil de collecte qualitative</li> <li>Retour et correction des guides d'entretien</li> <li>Les approches quantitatives</li> <li>Concevoir un outil de collecte quantitative</li> </ul> <p><b>Définir ses indicateurs de réalisation, de résultat et d'impact</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La théorie du changement</li> <li>Construire ses outils de collecte de données qualitatives</li> <li>Concevoir un outil de collecte qualitative</li> </ul> <p><b>Analyser ses données quantitatives ou qualitatives</b></p> <p><b>Présenter les résultats</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser son Evaluation d'Impact Social dans sa prise de décision et sa communication</li> <li>Plans d'action</li> </ul>



## L'utilisation des réseaux sociaux

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Nous consulter
Tarif	100 €	Durée	2 heures
<b>PUBLIC</b>			<b>OBJECTIFS</b>
Tout public			<ul style="list-style-type: none"> <li>Distinguer les différents réseaux sociaux, usages et prise en main</li> <li>Développer son image et ses compétences</li> <li>Développer l'image de son entreprise</li> </ul>
<b>PRÉ-REQUIS</b>			
Aucun			
<b>POINTS FORTS</b>			Solides bases pour bien comprendre l'univers des médias sociaux. Démonstrations pratiques des réseaux et des outils mis à disposition pour promouvoir l'entreprise
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>			<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>
Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, démonstration d'outils			Questionnaire
<b>PROGRAMME</b>			
<p>Pour optimiser cette formation en distanciel, chaque participant doit être équipé d'un ordinateur et si possible d'un casque audio et posséder un compte sur l'un des réseaux sociaux : Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram</p> <p>Définitions, usages et chiffres clés de certains réseaux sociaux : Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram</p> <p><b>Création de compte</b> et personnel branding</p> <p><b>L'employee advocacy</b> ou comment devenir ambassadeur de son entreprise</p>			

## Se préparer à la retraite : l'essentiel

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour
<b>PUBLIC</b>			
Population en activité ou en situation de demandeur d'emploi			
<b>PRÉ-REQUIS</b>			
Aucun			
<b>POINTS FORTS</b>			
Thématiques animées par des experts			
Agir sur sa santé : médecin			
Anticiper sa nouvelle vie : intervenant en psychosocial			
Droits et démarches et services Agirc-Arrco : intervenant institution de retraite complémentaire			
Se protéger et protéger les siens : notaire			
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>			
Apports théoriques, exposés, échanges interactifs, tour de table			
<b>PROGRAMME</b>			
<b>La retraite, quand, combien, comment ?</b>			
• Identifier les démarches à effectuer pour partir en retraite (démarches administratives, impacts sur le revenu)			
<b>Une option au choix :</b>			
<b>Prévention santé (option 1)</b>			
• Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre			
<b>Succession (option 2)</b>			
• Identifier les principaux dispositifs pour préparer sa succession : se protéger et protéger les siens			
<b>Sa nouvelle vie à la retraite</b>			
• Anticiper sereinement son départ à la retraite (étapes de transition, départ de l'entreprise, nouvelle relation au temps, changements relationnels, nouvelles activités...)			
<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>			
Quiz, exercices pratiques			
<b>Les services Agirc-Arrco</b>			
• Mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire			



## Se préparer à la retraite : l'essentiel

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour
<b>PUBLIC</b>			
Population en activité ou en situation de demandeur d'emploi			
<b>PRÉ-REQUIS</b>			
Aucun			
<b>POINTS FORTS</b>			
Thématiques animées par des experts			
Agir sur sa santé : médecin			
Anticiper sa nouvelle vie : intervenant en psychosocial			
Droits et démarches et services Agirc-Arrco : intervenant institution de retraite complémentaire			
Se protéger et protéger les siens : notaire			
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>			
Apports théoriques, exposés, échanges interactifs, tour de table			
<b>PROGRAMME</b>			
<b>La retraite, quand, combien, comment ?</b>			
• Identifier les démarches à effectuer pour partir en retraite (démarches administratives, impacts sur le revenu)			
<b>Une option au choix :</b>			
<b>Prévention santé (option 1)</b>			
• Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre			
<b>Succession (option 2)</b>			
• Identifier les principaux dispositifs pour préparer sa succession : se protéger et protéger les siens			
<b>Sa nouvelle vie à la retraite</b>			
• Anticiper sereinement son départ à la retraite (étapes de transition, départ de l'entreprise, nouvelle relation au temps, changements relationnels, nouvelles activités...)			
<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>			
Quiz, exercices pratiques			
<b>Les services Agirc-Arrco</b>			
• Mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire			

## Anticiper et préparer sa retraite

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	Durée	2 jours
<b>PUBLIC</b> Population en activité ou en situation de demandeur d'emploi			
<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun			
<b>POINTS FORTS</b> Thématiques animées par des experts Prévention : médecin Une nouvelle vie à bâtir : intervenant en psychosocial Droits et démarches et services Agirc-Arrco : intervenant institution de retraite complémentaire Se protéger et protéger les siens : notaire			
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b> Apports théoriques, exposé, échanges interactifs, tour de table, travaux individuels, cas/exemples fournis par les participants		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b> Quiz, exercices pratiques, questions-réponses	

### PROGRAMME

#### Sa nouvelle vie à la retraite (partie 1)

- Anticiper sereinement son départ à la retraite (étapes de transition, départ de l'entreprise, nouvelle relation au temps, changements relationnels, nouvelles activités...)

#### La retraite, quand, combien, comment ?

- Identifier les démarches à effectuer pour partir en retraite (démarches administratives, impacts sur le revenu)

#### Prévention santé

- Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre

#### Succession

- Identifier les dispositifs pour préparer sa succession : se protéger et protéger les siens

#### Les services Agirc-Arrco

- Mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire

#### Sa nouvelle vie à la retraite (partie 2)

- Elaborer de nouveaux projets



## Anticiper et préparer sa retraite

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	Durée	2 jours
<b>PUBLIC</b> Population en activité ou en situation de demandeur d'emploi			
<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun			
<b>POINTS FORTS</b> Thématiques animées par des experts Prévention : médecin Une nouvelle vie à bâtir : intervenant en psychosocial Droits et démarches et services Agirc-Arrco : intervenant institution de retraite complémentaire Se protéger et protéger les siens : notaire			
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b> Apports théoriques, exposé, échanges interactifs, tour de table, travaux individuels, cas/exemples fournis par les participants		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b> Quiz, exercices pratiques, questions-réponses	

### PROGRAMME

#### Sa nouvelle vie à la retraite (partie 1)

- Anticiper sereinement son départ à la retraite (étapes de transition, départ de l'entreprise, nouvelle relation au temps, changements relationnels, nouvelles activités...)

#### La retraite, quand, combien, comment ?

- Identifier les démarches à effectuer pour partir en retraite (démarches administratives, impacts sur le revenu)

#### Prévention santé

- Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre

#### Succession

- Identifier les dispositifs pour préparer sa succession : se protéger et protéger les siens

#### Les services Agirc-Arrco

- Mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire

#### Sa nouvelle vie à la retraite (partie 2)

- Elaborer de nouveaux projets

## 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 les 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

## DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



> NOUVEAUTÉ



> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE  
ET WEBINAIRE



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



> ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



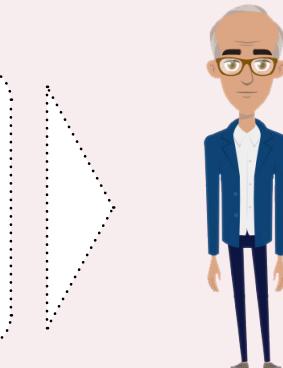
> ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL



> CLASSE VIRTUELLE

### CONTACT PÉDAGOGIQUE DE LA SÉRIE L'ASSURANCE SANTÉ, LA PRÉVOYANCE

Vincent PETITPAS – vpetitpas@agirc-arrco.fr



Découvrez ici  
nos équipes en vidéo  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

# 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 formations destinées aux collaborateurs des institutions de prévoyance dans le but d'enrichir la culture de leur environnement professionnel et d'acquérir une meilleure technicité.**

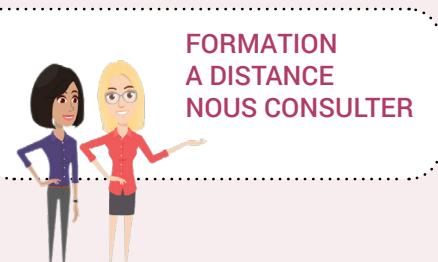
Notre offre est structurée en 7 grands thèmes : les prestations santé, les prestations de prévoyance, l'environnement, le juridique et le contentieux, le conseil client, l'épargne et la tarification.

Des formations ont été réintroduites au catalogue pour répondre à vos demandes et aux évolutions du domaine :

- D0300 "Les dispositifs d'épargne retraite et la loi PACTE"
- D0221 "Comprendre une tarification en prévoyance complémentaire"
- D0222 "Comprendre une tarification en assurance santé"

N'hésitez pas à contacter le responsable de projets pédagogiques de cette série,  
**Vincent PETITPAS.**

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



**FORMATION  
A DISTANCE  
NOUS CONSULTER**

Une formation qui contribue à l'acculturation des collaborateurs déjà demandée par certains groupes vous est proposée :

- D0146 "Découverte du secteur de la protection sociale".

Toutes les formations sont réalisables en distanciel ou en présentiel avec un contenu et des modalités pédagogiques adaptés et testés avec succès depuis 2020.

Les tarifs ne sont pas précisés dans la mesure où, selon les effectifs inscrits, s'ils sont faibles, nous vous proposerons une tarification permettant de tenir la formation et d'éviter ainsi des annulations dommageables pour vos collaborateurs.

En interentreprises, les formations sont organisées en présentiel. En intra entreprise, elles sont élaborées avec vous selon le format souhaité.



**Découvrez ici  
nos équipes en vidéo**  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

## Découverte de l'assurance santé

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Le 21/10/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour

**PUBLIC**

Responsable, nouvel arrivant dans le domaine de l'assurance santé

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Fiches synthétiques sur les thématiques principales

**OBJECTIFS**

- Identifier l'environnement de l'assurance santé et les grands principes des couvertures des frais médicaux
- Comprendre le rôle des différents acteurs

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Exposés, échanges, illustrations pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**PROGRAMME**

**Données introducives :** place de la santé, chiffres sur l'assurance santé

**La prise en charge de la Sécurité sociale**

- Tableau général de l'offre de soins
- La construction d'une base de remboursement, les nomenclatures
- Les différents taux de remboursement, le ticket modérateur et ses exonérations
- Le périmètre du 100% santé : les paniers de soin en optique, dentaire, audioprothèse
- Le parcours de soins, les secteurs de conventionnement, les franchises...

**Les contrats et garanties complémentaires**

- Mise en place du contrat, de l'obligatoire au facultatif
- Les formules de garanties les plus courantes, les garanties du 100% santé
- Le contrat responsable et ses conséquences
- Les principaux cas de maintien des garanties : Art. 4 loi Evin, ANI
- Le marché des complémentaires santé
- Les outils de gestion des participants et des garanties : Noémie, Tiers-payant,...

**POUR ALLER PLUS LOIN**

- D0229 «Gestion pratique des frais de santé»  
D0270 «Le conseiller santé»

## Actualités santé

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Le 03/06/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour

**PUBLIC**

Gestionnaire de prestations santé, gestionnaire de contrats ADP, chargé d'études actuarielles, chargé de souscription contrats, responsable de groupe d'experts, relais qualité, responsable de processus expérimenté.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Identifier les nouveautés de l'assurance santé
- Anticiper les impacts des changements législatifs sur les organismes complémentaires

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Exposés, tableaux et graphiques commentés, chiffres analysés, revues de presse, dossiers juridiques, synthèses sur chaque point étudié, échanges collectifs et commentaires

**PROGRAMME****Lié à l'actualité du moment et aux événements en année N et N-1 avec notamment :**

- Les évolutions des chiffres dans le domaine de la santé : CSBM, comptes de la santé, LFSS, mesures de gestion et d'économies envisagées sur l'exercice, évolutions du marché des organismes complémentaires, stratégie de transformation du système de santé...
- Les modifications portant sur le système de soins et l'Assurance Maladie : nomenclatures, médicaments, honoraires médicaux, hôpitaux...
- Les mesures impactant les organismes complémentaires : situation financière des OC, lisibilité des garanties, résiliation anticipée, actualité des fédérations, taxes,...
- Premier bilan sur le 100% santé et le contrat responsable

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

## La gestion pratique des frais de santé

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Du 09/10/2025 au 10/10/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	2 jours

### PUBLIC

Gestionnaire de prestations complémentaires santé

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Interpréter un contrat ou une CCN sur les frais de santé
- Appliquer des règles de gestion
- Calculer des prestations complémentaires santé

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, analyse de garanties et d'analyse de factures, exemples de contrats et d'accords collectifs.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

### 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

## Les gros risques en assurance santé : Hospitalisation, Dentaire, Optique, Audioprothèse

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Du 27/03/2025 au 28/03/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	2 jours

### PUBLIC

Gestionnaire frais de soins de santé, technicien santé, collaborateur de direction technique, souscripteur

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Approche théorique et pratique des 4 domaines

### OBJECTIFS

- Identifier les aspects techniques et la facturation des postes de dépenses les plus importants dans les contrats complémentaires santé
- Distinguer la notion de reste à charge sur les 4 postes principaux

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, analyses de factures, devis, prescriptions optiques et exercices de calcul de remboursements

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

### PROGRAMME

**L'hospitalisation :**

- Les établissements hospitaliers, les alternatives à l'hospitalisation
- Le financement par la SS
- 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 optiques :**

- Codification des troubles de la vision, examen de prescriptions
- La nomenclature SS et le codage LPP, le devis
- Les contrats complémentaires : formules de remboursement et réseaux de soins
- Les impacts du 100% santé

**Les prestations dentaires :**

- Typologie des principaux traitements et principes de codification dans la CCAM
- Les contrats complémentaires : garanties, formules de remboursement, prothèses non remboursables par la SS

**L'audioprothèse :**

- La prise en charge SS et la LPP
- Typologie d'un remboursement complémentaire
- Les impacts du 100 % santé : les 2 paniers, le contrat responsable

## Gestion des soins à l'étranger en complémentaire santé

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Nous consulter
Tarif	610 €	Durée	1 jour
<b>PUBLIC</b>			
Gestionnaire prestations santé, chargé d'intervention sociale, conseiller santé ayant à renseigner des salariés sur leurs droits aux prestations lors d'un séjour à l'étranger ou devant calculer des prestations complémentaires			
<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun			
<b>POINTS FORTS</b> L'animation est confiée à un formateur spécialisé de l'assurance maladie.			

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b> Exposés, exemples de factures et de calcul, échanges d'expérience.	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b> Questionnaires en début et fin de formation
<b>PROGRAMME</b>	
Présentation des organismes de gestion (CLEISS, CNSE, CFE)	
<b>La prise en charge des soins reçus en Union Européenne</b>	
• La Carte européenne : utilité, fonctionnement, 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	
<b>La prise en charge des soins reçus hors de l'Union Européenne</b>	
• Les conventions bilatérales	
• Les missions, détachements et expatriations	
• Les étudiants	



## Gestion des frais d'hospitalisation en complémentaire santé

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Le 19/03/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour
<b>PUBLIC</b>			
Gestionnaire prestations santé chargés d'études actuarielles			
<b>PRÉ-REQUIS</b>			
Aucun			

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b> Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, analyses de factures	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b> Questionnaires en début et fin de formation
<b>PROGRAMME</b>	
L'organisation et l'équipement sanitaire	
Les différentes sortes d'hospitalisation et de séjours	
La facturation des frais d'hospitalisation en établissements publics et en établissements privés	
• La facturation des honoraires médicaux et des frais de séjour	
• GHS, tarifs journaliers de prestation	
La tarification à l'activité : principes et conséquences	
Le forfait journalier : règles de facturation, exonération	
Etudes de factures d'établissements complémentaires	

## 100 % santé : contenus et impacts «Contrats Responsable»

Contact Vincent PETITPAS

Dates Le 19/03/2025

Tarif Nous consulter

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Responsable santé, gestionnaire prestations, gestionnaire contrats, commercial, collaborateur maîtrise d'ouvrage confirmé

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Comprendre les modalités de calcul des soins concernés par le 100 % santé
- Identifier les impacts du contrat responsable

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, tableaux commentés, synthèses sur les points traités, examen de garanties complémentaires responsables

**PROGRAMME****L'origine du dispositif, les prestations concernées**

- L'importance des restes à charge sur l'optique, le dentaire, l'audioprothèse et les renoncements aux soins
- Les différents paniers de soins
- Les impacts tarifaires

**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 différentes tarifications
- L'évolution des devis, des nomenclatures et du codage

**Les impacts sur les prestations optiques**

- Les 2 paniers : A-100% et B-prix libres

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

- 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
- Les règles de renouvellement

**Les impacts du 100% santé sur les contrats responsables**

- Les plafonds 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

## Echanges informatiques entre la SS et les organismes complémentaires, le tiers payant

Contact Vincent PETITPAS

Dates Le 27/03/2025

Tarif Nous consulter

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Responsable gestion frais de santé, informaticien, gestionnaire de prestations santé, collaborateur chargé de la gestion des flux Noémie, assistant informaticien utilisateur

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Identifier le traitement informatique des factures d'assurance maladie et les différentes normes d'échange
- Etablir un diagnostic des principales causes de rejets et des solutions à mettre en œuvre
- Identifier les impacts du tiers payant dans la liquidation des prestations

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, interprétation des rejets NOEMIE, étude des principales entités d'un flux de prestations

**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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**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

**Aperçu du système SéSAM Vitale**

- Architecture du dispositif, les DRE



## Découverte de la Prévoyance

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Le 22/10/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour

### PUBLIC

Nouveau responsable et collaborateur désireux de découvrir le domaine de la prévoyance

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Formation animée par un spécialiste en prévoyance complémentaire  
Fiches «essentielles» sur les thématiques principales

### OBJECTIFS

- Découvrir les bases de la couverture en prévoyance, les domaines d'intervention de la Sécurité sociale et des organismes complémentaires
- Répertorier les points clés d'une garantie prévoyance et de sa gestion

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, échanges, illustrations pratiques, exercices de calcul de prestations

### PROGRAMME

Données de cadrage : place des prestations de prévoyance dans la protection sociale

### Les prestations versées par la Sécurité sociale

- Les prestations en espèces du régime de base
- L'incapacité de travail en maladie, en accidents de travail, les indemnités journalières, conditions d'attribution, calculs
- L'invalidité : les pensions et les catégories, modalités d'attribution et de calcul
- Les rentes AT/MP
- Le capital décès

### Les contrats et garanties complémentaires

- Bref aperçu sur la mise en place d'une garantie et les aspects fiscaux
- La mensualisation
- Les prestations complémentaires : incapacité

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

de travail, invalidité, capitaux décès, rentes éducation et au conjoint survivant

- Les principaux cas de maintien des garanties : aperçu de la loi Evin, la portabilité

### POUR ALLER PLUS LOIN

**D0144** Gestion des prestations en espèces en complémentaire

**D0201** Panorama Santé-Prévoyance-Epargne 1<sup>er</sup> niveau

## Actualités prévoyance

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Le 27/06/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour

### PUBLIC

Gestionnaire prestations prévoyance, gestionnaire contrats prévoyance, chargé d'études actuarielles, chargé de souscription contrats, responsable de groupe d'experts, relais qualité, responsable de processus confirmés et expérimentés

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Identifier les évolutions récentes dans le secteur de la prévoyance
- Déterminer les conséquences sur la gestion des prestations complémentaires
- Identifier les éléments d'informations et d'actualité utiles à l'argumentation auprès des clients

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### PROGRAMME

#### Les évolutions récentes relatives au Régime Obligatoire :

- Maintien des droits
- Conditions d'attribution et le calcul des prestations
- Impacts du décret du 23 février 2022 sur l'invalidité
- 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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

## Gestion des prestations en espèces en complémentaire

Contact Vincent PETITPAS

Tarif 1 830 €

Dates Nous consulter

Durée 3 jours

**PUBLIC**

Gestionnaire de prestations prévoyance, gestionnaire de contrats, coordinateur technique

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

L'animation 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 en base et en complémentaire
- Calculer des prestations en espèces en régime de base et complémentaires

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, feuilles de calculs dynamiques, études de cas, quiz, exemples de calcul

**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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**L'assurance décès :**

- Conditions d'attribution, bénéficiaires SS et complémentaires
- Capitaux décès, rentes d'éducation, de conjoint, SS et complémentaires

**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»

## La gestion pratique de l'incapacité temporaire et de l'invalidité

Contact Vincent PETITPAS

Tarif Nous consulter

Dates Du 13/11/2025 au 14/11/2025

Durée 2 jours

**PUBLIC**

Gestionnaire prestations complémentaires d'incapacité/invalidité débutant

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Interpréter un contrat, un tableau de prestations ou une CCN
- Appliquer les règles de gestion
- Calculer des prestations complémentaires incapacité et invalidité

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**PROGRAMME**

Les éléments constitutifs d'un dossier, le mode de transmission (GED, BPIJ)

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 Evin pour le maintien des garanties

## La gestion pratique des prestations décès

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Du 15/05/2025 au 16/05/2025		
Tarif	Nous consulter	Durée	2 jours		
<b>PUBLIC</b>					
Gestionnaire prestations complémentaires décès débutant		<b>OBJECTIFS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpréter un contrat ou une CCN</li> <li>• Appliquer les règles de gestion</li> <li>• Calculer des prestations complémentaires décès</li> </ul>					
<b>PRÉ-REQUIS</b>					
Aucun					

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>
Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques, exemples de contrats et de CCN	Questionnaires en début et fin de formation

<b>PROGRAMME</b>	
<b>Les différentes prestations</b>	désignation
• Capital décès, rentes éducation et de conjoint	• Les exclusions légales et contractuelles
<b>La recevabilité d'un dossier décès</b>	• Les déplacements groupés
• Les évènements couverts : mort, disparition, absence...	• Les plafonds de garantie
• Droits décès et contrat applicable, «check-list» des justificatifs du décès à réclamer, la recherche de bénéficiaires	<b>Les rentes d'éducation et de conjoint : bénéficiaires et calcul</b>
<b>Le capital</b>	<b>Les conséquences de l'ANI du 11/1/2013 en matière de portabilité</b>
• 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 obsèques	
• La désignation irrévocable, la caducité de la	

## Expertise prestations prévoyance : incapacité, invalidité et décès

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Du 14/10/2025 au 15/10/2025		
Tarif	Nous consulter	Durée	2 jours		
<b>PUBLIC</b>					
Gestionnaire prestations complémentaires prévoyance confirmé		<b>OBJECTIFS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpréter un contrat sur mesure</li> <li>• Appliquer les règles de gestion</li> <li>• Calculer des prestations complémentaires complexes en prévoyance</li> </ul>					
<b>PRÉ-REQUIS</b>					
Aucun					
<b>POINTS FORTS</b>					
Cette formation constitue un perfectionnement aux stages D0230 «La gestion pratique de l'incapacité temporaire et de l'invalidité» et D0231 «La gestion pratique des prestations décès».					

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>
Quiz, exercices pratiques, étude de contrats, de CCN.	Questionnaires en début et fin de formation

<b>PROGRAMME</b>	
<b>Les différentes prestations</b>	• Décès : désignation de bénéficiaires ambiguë, évènements couverts particuliers (suicide, absence, disparition, homicides...), cas de décès en période d'incapacité de travail et d'invalidité
<b>La recevabilité d'un dossier décès</b>	• Analyse de garanties complexes en incapacité, invalidité et décès
• Les évènements couverts : mort, disparition, absence...	<b>Les éléments constitutifs d'un dossier</b>
• Droits décès et contrat applicable, «check-list» des justificatifs du décès à réclamer, la recherche de bénéficiaires	• Contrat, demande, justificatifs de l'évènement, désignation des bénéficiaires...
<b>Le capital</b>	<b>L'étude de cas pour chacun des risques</b>
• Les différentes formules de calcul, l'incidence des personnes à charge	• Les différentes formules de calcul pour chaque risque
• Les compléments au capital : décès accidentel, garantie double effet ou décès concomitant, décès d'un membre de la famille, allocation obsèques	• Dossier de portabilité complexe
• La désignation irrévocable, la caducité de la	• Double prestation invalidité + incapacité permanente



## Découverte du secteur de la protection sociale

Contact Vincent PETITPAS

Dates Le 04/03/2025

Tarif Nous consulter

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Nouveau responsable, collaborateur désireux de découvrir le domaine de la protection sociale

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Formation animée par un spécialiste en assurance de personne

Fiches «essentielles» sur les thématiques principales

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Exposés, échanges, illustrations pratiques, exercices de calcul de prestations

**PROGRAMME**

- Les différents risques sociaux de la protection sociale, données environnementales, bref historique
- Les différents régimes d'assurance maladie, l'organisation de la SS, les régimes de retraite
- Le champ de l'assurance de personnes, les prestations concernées
- Les risques couverts par la Prévoyance complémentaire en collectif et en individuel
- La couverture des frais de santé par la SS et les organismes complémentaires
- La couverture des risques incapacité, invalidité, décès et dépendance
- Les aspects juridiques, loi Evin, principe du maintien des garanties
- Le marché de la couverture collective complémentaire, les différents acteurs: mutuelles, assureurs, institutions de prévoyance

**OBJECTIFS**

- Acquérir une vision globale des prestations sociales et plus spécifique des prestations de l'assurance de personnes : assurance maladie, prévoyance complémentaire collective et individuelle
- Identifier les caractéristiques du marché de la prévoyance sur les plans juridiques et réglementaires

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**POUR ALLER PLUS LOIN**

**D0201** - Panorama Santé Prévoyance-Prévoyance-Epargne 1er niveau

## Panorama Santé - Prévoyance - Épargne 1er niveau

Contact Vincent PETITPAS

Dates Du 13/03/2025 au 14/03/2025

Tarif Nous consulter

Durée 2 jours

**PUBLIC**

Collaborateur d'institutions de prévoyance ou de retraite désirant s'initier à l'assurance de personnes ou renforcer leurs connaissances : gestionnaire prestation retraite ou prévoyance, informaticien, commercial, directeur technique

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Identifier le périmètre d'intervention d'un organisme complémentaire en santé, prévoyance et épargne
- Distinguer les différents risques et produits de prévoyance collective et individuelle
- Reconnaitre l'environnement juridique et réglementaire de la couverture complémentaire

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, examens de garanties et de produits, quiz

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**PROGRAMME****L'environnement des assurances de personnes**

- Aperçu du cadre général de la Protection sociale
- Les risques sociaux concernés, l'historique, les régimes de Sécurité sociale
- Champ général des assurances de personnes

**Les frais de santé : l'Assurance Maladie, 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

**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

**La prévoyance individuelle**

- Principales caractéristiques de la souscription individuelle
- Exemple de garantie dépendance

**L'Epargne Salariale** : Aperçu des différents dispositifs**Les aspects juridiques et le marché de la couverture complémentaire**

- Les acteurs, fonctionnement, données statistiques d'activité
- 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 - Épargne 2ème niveau

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Du 12/06/2025 au 13/06/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	2 jours

**PUBLIC**

Délégué aux relations extérieures, commercial, assistant commercial, technicien de la prévoyance, manager

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Cette formation constitue un perfectionnement au stage D0201 «Panorama Santé-Prévoyance-Épargne 1er niveau»

**OBJECTIFS**

- Distinguer les grands principes législatifs régissant la prévoyance collective complémentaire et leur application jurisprudentielle
- Expliquer à l'entreprise les règles fiscales et sociales applicables en prévoyance
- Identifier les logiques commerciales et l'approche des risques en institutions de prévoyance

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz, étude de jurisprudence, travaux de groupe

**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****MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

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»

**D0217** «Maintien des droits en prévoyance complémentaire»

**D0219** «Restructurations d'entreprises : les impacts en prévoyance complémentaire»

## Règlementation des adhésions et cotisations en santé et prévoyance collective

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Du 27/11/2025 au 28/11/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	2 jours

**PUBLIC**

Gestionnaire cotisations, gestionnaire adhésion débutant ou confirmé en santé ou prévoyance

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Formation coanimée par un spécialiste de l'assurance santé et un spécialiste de la prévoyance

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Exemples d'accords et de contrats, alternance d'exposés et d'exercices pratiques, description des procédures informatiques

**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, surprises
- 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****OBJECTIFS**

- Repérer les éléments indispensables à l'adhésion d'une entreprise et de ses salariés
- Appliquer les différentes étapes du calcul et de l'appel des cotisations
- Identifier les grandes fonctionnalités de la DSN

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**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

Tarif 1 540 €

Dates Nous consulter

Durée 2 jours

**PUBLIC**

Responsable d'unité de prestation santé et/ou prévoyance, responsable de la mise en place et/ou du management des dispositifs de lutte contre la fraude

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Identifier les instruments existants
- Identifier les domaines de vulnérabilité potentielle
- Construire des réponses adaptées aux risques

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques. Co-construction d'outils et méthodes. Cas pratiques et corrigés

**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 pour identifier les actions prioritaires

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**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

## Gestion du contrat de prévoyance

Contact Vincent PETITPAS

Tarif Nous consulter

Dates Du 25/03/2025 au 26/03/2025

Durée 2 jours

**PUBLIC**

Gestionnaire de contrats de prévoyance, de prestations, rédacteur contentieux, commercial

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Cette formation constitue un perfectionnement au stage D0201 «Panorama Santé-Prévoyance-Épargne 1<sup>er</sup> niveau»

**OBJECTIFS**

- Identifier les principaux impacts législatifs sur la gestion des contrats de prévoyance
- Identifier les conséquences fiscales et sociales sur les cotisations et prestations de prévoyance
- Expliquer aux adhérents et participants les clauses principales d'un contrat de prévoyance collective

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Travaux de groupe, résolution de cas pratiques, quiz d'appropriation des connaissances, alternance d'exposés et d'exercices pratiques, études de jurisprudence

**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****MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**Le recouvrement des cotisations de prévoyance**

- Appel des cotisations
- Règles de précontentieux
- Principes de contentieux

**POUR ALLER PLUS LOIN**

**D0280** «Actualités juridiques en assurances collectives»

**D0217** «Maintien des droits en prévoyance complémentaire»

**D0219** «Restructurations d'entreprises : les impacts en prévoyance complémentaire»

## Actualités juridiques en assurances collectives

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Le 03/06/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour
<b>PUBLIC</b>			
Juriste, responsable, gestionnaire de contrat de prévoyance, commercial			<b>OBJECTIFS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpréter l'actualité juridique, sociale et fiscale dans le domaine de la prévoyance</li> <li>• Identifier les conséquences sur les contrats complémentaires</li> <li>• Interpréter les principaux éléments de la jurisprudence</li> </ul>			
<b>PRÉ-REQUIS</b>			
Aucun			
<b>POINTS FORTS</b>			
Formation liée à l'actualité législative et jurisprudentielle, animée par un avocat spécialisé en protection sociale			

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>
Etude de jurisprudences, alternance d'exposés et d'exercices pratiques.	Questionnaires en début et fin de formation

<b>PROGRAMME</b>
Lié à l'actualité du moment avec notamment :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Généralisation de la prévoyance : où en sommes-nous ?</li> <li>• Dépendance : point d'étape</li> <li>• Les pratiques constatées (partenaires sociaux, URSSAF...)</li> <li>• La catégorie des cadres - évolutions : suivi des décisions de la commission paritaire de l'APEC</li> <li>• Labellisation, recommandation, degré élevé de solidarité : dispositifs des branches professionnelles</li> <li>• Actualité jurisprudentielle</li> </ul>

## Accords collectifs de protection sociale complémentaire

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Le 12/09/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour
<b>PUBLIC</b>			
Collaborateur des services relations extérieures, gestionnaire de contrat de prévoyance, commercial, juriste des services contentieux			<b>OBJECTIFS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les particularités des accords collectifs de prévoyance dans la vie d'un régime de prévoyance collectif</li> <li>• Différencier la place des partenaires sociaux et de l'organisme assureur dans la mise en place d'un régime de prévoyance collectif</li> <li>• Identifier les conséquences contractuelles des régimes mis en place par accord collectif</li> </ul>			
<b>PRÉ-REQUIS</b>			
Aucun			
<b>POINTS FORTS</b>			
Formation animée par un avocat spécialisé en protection sociale			

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>
Etude de jurisprudences, alternance d'exposés et d'exercices pratiques.	Questionnaires en début et fin de formation

<b>PROGRAMME</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les indispensables à maîtriser</b> : retour sur le caractère collectif et obligatoire</li> <li>• <b>Les garanties</b> : faut-il les définir, comment, quelles obligations ?</li> <li>• <b>Les cotisations</b> : définition de la part patronale et évolutions de tarifs</li> <li>• <b>Les cas de suspension et de maintien</b> des garanties</li> <li>• <b>Les clauses obligatoires</b> à faire figurer dans l'acte de mise en place</li> <li>• <b>Les conditions d'information</b> des salariés</li> <li>• Comment organiser la révision et la dénonciation des dispositifs</li> </ul>

## Maintien des droits en prévoyance complémentaire

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Le 06/06/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour

### PUBLIC

Gestionnaire de prestations, gestionnaire de contrats, juriste, commercial

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Formation animée par un avocat spécialisé en protection sociale.  
Cette formation constitue un perfectionnement aux stages D0201 «Panorama Santé - Prévoyance-Épargne 1<sup>er</sup> niveau» et D0202 «Panorama Santé-Prévoyance-Épargne 2<sup>ème</sup> niveau»

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, étude de jurisprudences

### PROGRAMME

Suspension et rupture du contrat de travail : incidences sur le versement des prestations

### Contrat d'assurance et maintien des garanties : les obligations de la loi Evin

- Lors de la conclusion du contrat
- Lors de la résiliation du contrat
- En cas de succession d'organismes assureurs
- Les interrogations sur la revalorisation

### Résiliation du contrat de travail et maintien des droits

- Application de la portabilité prévue à l'article L. 911-8 CSS
- Portabilité : la situation des ayants droit
- Portabilité et liquidation judiciaire : retour sur les évolutions jurisprudentielles
- La portabilité vue dans la fonction publique

### OBJECTIFS

- Identifier les obligations de maintien des droits, les conséquences de la résiliation du contrat ou du changement d'organisme assureur
- Identifier les obligations de l'organisme assureur ou de l'entreprise dans ces différentes situations
- Distinguer les modalités de la portabilité des droits et les conséquences de la suspension ou de la résiliation du contrat de travail

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

- Le maintien de droits en santé (art. 4 de la loi EVIN)
- Différence entre le maintien des droits et la portabilité
- Application des règles issues de la loi EVIN à la rupture du contrat de travail

### Les obligations d'information de l'assureur et de l'employeur

## Restructurations d'entreprises : les impacts en prévoyance complémentaire

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Le 19/09/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour

### PUBLIC

Gestionnaire de contrats, technicien prévoyance, délégué aux relations extérieures

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Animation par un avocat spécialisé en droit du travail et protection sociale.  
Cette formation constitue un perfectionnement au stage D0202 «Panorama Santé-Prévoyance-Épargne 2<sup>ème</sup> niveau»

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas et de jurisprudence, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### PROGRAMME

#### Préambule

- 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

### OBJECTIFS

- Identifier la réglementation en matière de fusion absorption d'entreprises
- Identifier les conséquences pour les contrats de prévoyance
- Proposer une solution adaptée au contexte spécifique de chaque entreprise, notamment en cas de difficulté de l'entreprise (PSE, redressement/liquidation judiciaires)

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

#### 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	Le 27/06/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour
<b>PUBLIC</b> Gestionnaire contentieux, rédacteur, juriste, gestionnaire contrats		<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Définir le périmètre du recours contre tiers en assurance de personnes</li><li>• Analyser l'opportunité d'engager un recours contre tiers</li><li>• Identifier les mécanismes de lutte contre la fraude</li></ul>	
<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun			
<b>POINTS FORTS</b> Animation par un avocat spécialisé en protection sociale			
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b> Etude de cas de procédures amiables et contentieuses, thématiques abordées avec des références juridiques, aspects pratiques basés sur la jurisprudence		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b> Questionnaires en début et fin de formation	

## Contentieux du recouvrement des cotisations par les institutions de prévoyance

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Le 09/10/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour
<b>PUBLIC</b> Collaborateur d'institutions chargés du recouvrement des cotisations prévoyance, juriste		<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier les règles du contentieux des cotisations prévoyance</li><li>• Appliquer les procédures amiables et judiciaires</li><li>• Distinguer les conséquences pour le contrat et pour le paiement des garanties</li></ul>	
<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun			
<b>POINTS FORTS</b> Formation animée par un avocat spécialisé en protection sociale			
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b> Exemples d'application, étude de jurisprudence		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b> Questionnaires en début et fin de formation	

### PROGRAMME

#### Définition et paiement des cotisations

- Liberté contractuelle
- Les particularités des régimes collectifs obligatoires
- Le débiteur de la cotisation : l'employeur, le salarié
- Le formalisme des avis d'échéances

#### Les conséquences du non-paiement de la cotisation

- Le cadre juridique de l'obligation de paiement
- Les sanctions possibles selon les différentes opérations : collectives obligatoires ou facultatives, individuelles

#### L'action en recouvrement de la cotisation

- La prescription
- Le recouvrement amiable
- Le droit de pratiquer la compensation
- Procédures précontentieuses
- Les différentes procédures judiciaires
- 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

## Actualités de la conformité en assurance de personne

Contact Vincent PETITPAS

Dates Le 16/09/2025

Tarif Nous consulter

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Collaborateur du service juridique et du service conformité

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Formation animée par un avocat spécialisé en protection sociale

**OBJECTIFS**

- Appliquer l'évolution de la réglementation Assurance
- Réécrire les politiques écrites et les dispositions contractuelles en vigueur au sein des organismes.

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Etude de jurisprudences, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**PROGRAMME****Lié à l'actualité du moment avec notamment :**

**Introduction :** Tour de table de présentation, positionnement et évaluation des acquis

**Règles de protection de la clientèle**

- Rappel des principes applicables, de la phase précontractuelle à la résiliation de la relation contractuelle
- Focus sur la vente à distance, le démarchage et la résiliation infra-annuelle

**Réglementation DDA**

- Rappel des principes applicables
- Evolution envisagée
- Les obligations d'information et de conseil
- Actualité règlementaire et jurisprudentielle

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**Politiques écrites**

- Les politiques de conflits d'intérêts
- Les politiques produits

**Gouvernance**

- Dirigeants effectifs et fonctions clés
- Compétence et honorabilité

**Les positions de l'ACPR**

## Réforme des retraites et épargne retraite

Contact Vincent PETITPAS

Dates Le 26/09/2025

Tarif Nous consulter

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Juriste, responsable, gestionnaire de contrat de prévoyance, commercial

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Formation animée par un avocat spécialisé en protection sociale

**OBJECTIFS**

- Comprendre les enjeux liés aux nouvelles dispositions organisant la réforme des retraites (base et complémentaire)
- Anticiper les conséquences sur les contrats de prévoyance lourde
- Appréhender les dispositifs d'épargne retraite

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Etude de jurisprudences, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**PROGRAMME****La réforme des retraites et fins de carrière**

- Age de départ (application dans le temps)
- Nombre de trimestres requis
- Quid en cas de carrières longues, d'emplois pénibles, des problèmes de santé rendant difficile la poursuite de l'activité

**L'épargne retraite**

- Dispositifs d'épargne retraite disponibles
- Les dernières évolutions réglementaires
- Point d'étape sur le PER

**Quelles conséquences sur les régimes de prévoyance lourde ?**

- Rédaction contractuelle : date de cessation des garanties
- Les pratiques constatées
- Les risques

## La réforme de la protection sociale complémentaire des agents de la fonction publique

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Le 09/10/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour
<b>PUBLIC</b> Juriste, rédacteur, gestionnaire de contrats, délégué aux relations extérieures		<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre les origines de la réforme</li><li>• Identifier les enjeux des nouvelles procédures de mise en concurrence</li><li>• Appréhender les nouvelles modalités de mise en place des régimes de protection sociale complémentaire dans la fonction publique d'Etat, la fonction publique territoriale et la fonction publique hospitalière</li></ul>	
<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun			
<b>POINTS FORTS</b> Formation animée par un avocat spécialisé en protection sociale			

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b> Exemples d'application, étude de jurisprudence	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b> Questionnaires en début et fin de formation
---	---

<b>PROGRAMME</b> <b>Les obligations des employeurs publics</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les problématiques à l'origine de la réforme</li><li>• Les obligations de financement en matière de frais de santé</li><li>• Le financement de la prévoyance : quelles obligations ? quelles modalités ?</li><li>• Calendriers d'entrée en vigueur</li></ul> <b>L'accord collectif : nouvel outil</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'émergence des opérations collectives obligatoires dans la fonction publique</li><li>• Extension des obligations de financement</li></ul> <b>Les mécanismes de solidarité</b> <b>Les nouvelles procédures de mise en concurrence</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abrogation du référencement</li><li>• La procédure adaptée</li><li>• Labellisation – participation : quelles nouveautés ?</li><li>• Le nouveau rôle des centres de gestion</li></ul>
--	--

## Le conseiller santé

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Du 13/11/2025 au 14/11/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	2 jours
<b>PUBLIC</b> Gestionnaire santé souhaitant évoluer vers le métier de conseiller, délégué relation client		<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier l'environnement de l'assurance santé et les principales caractéristiques des garanties complémentaires</li><li>• Expliquer les différentes typologies de garanties complémentaires</li><li>• Mettre en pratique une relation client en appel téléphonique ou en face à face, concernant les points clés d'une garantie complémentaire et de sa gestion</li></ul>	
<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun			
<b>POINTS FORTS</b> Formation animée par un spécialiste en santé complémentaire			

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b> Etudes de cas, mises en situation, exercice de comparaison de 2 garanties	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b> Questionnaires en début et fin de formation
--	---

<b>PROGRAMME</b> <b>Les fondamentaux de l'environnement de la complémentaire santé</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les professionnels de santé</li><li>• Les bases et taux de remboursement Sécurité Sociale</li><li>• Le ticket modérateur, les exonérations</li><li>• Les actes avec dépassement</li><li>• La couverture complémentaire : contrats collectifs et individuels, les différentes formules de couverture</li></ul> <b>Mises en situation sur un échantillon de garanties proposées par les complémentaires santé</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Consultations Optam et non optam, radios, prothèses</li><li>• Frais d'hospitalisation : dépassements d'honoraires, FJ, chambre particulière</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actes dentaires : effets du 100% santé</li><li>• Prestations optiques et appareillage : effets du 100 % santé</li></ul> <b>Les autres aspects de la relation client</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les grands principes de gestion de Noémie et tiers payant</li><li>• Comparaison de garanties différentes, éléments d'aide à la décision</li></ul>
--	--

## Le conseiller prévoyance

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Du 20/03/2025 au 21/03/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	2 jours

### PUBLIC

Gestionnaire de contrats ou de prestation prévoyance, délégué relation client

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Formation animée par un spécialiste en prévoyance complémentaire

### OBJECTIFS

- Identifier l'environnement prévoyance et les principales caractéristiques des garanties complémentaires
- Identifier les différentes typologies de garanties complémentaires
- Mettre en pratique une relation client en appel téléphonique ou face à face, concernant les points clés d'une garantie complémentaire et de sa gestion

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques, mises en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

### PROGRAMME

A partir d'études de cas et mises en situation, sont 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



## Les dispositifs d'épargne retraite et la loi PACTE

Contact	Vincent PETITPAS	Dates	Le 11/09/2025
Tarif	Nous consulter	Durée	1 jour

### PUBLIC

Assistant commercial, gestionnaire entreprises, gestionnaire participants, gestionnaire épargne débutant, chargé de relation client

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Décrire les différents dispositifs d'épargne retraite individuelle et collective
- Identifier les principales dispositions de la loi PACTE et ses solutions de retraite supplémentaire
- Identifier les différents produits sur le marché et leur impact fiscal et social

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz, analyse d'un PER individuel

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

### PROGRAMME

**La solution individuelle d'épargne retraite : le PERIN**

- L'alimentation du PERIN
- La phase épargne, la phase rente

**Les solutions collectives : Le PERO et le PERECO**

- Les règles de mise en place
- Les règles de fonctionnement

**La gestion des PER**

- La notion de compartiments
- Les différentes options de sorties
- Les possibilités de transfert
- La gestion financière des différents PER

### Les impacts fiscaux et sociaux

- Le régime social des cotisations et des versements
- Le régime fiscal des prestations
- La fiscalité en cas de décès



## Comprendre une tarification en prévoyance complémentaire : Incapacité, invalidité, décès

Contact Vincent PETITPAS

Dates Le 18/03/2025

Tarif Nous consulter

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Commercial, tarificateur débutant en prévoyance

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Identifier les mécanismes de tarification en prévoyance complémentaire
- Connaître les paramètres techniques influençant la tarification

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Exemples de contrats, alternance d'exposés et de cas pratiques à partir d'un fichier de prestations

**PROGRAMME****Comment constituer un tarif ?**

- L'approche fréquence/coût moyen
- Les revenus financiers

**Approche de la tarification collective**

- La démographie du groupe à assurer
- Les éléments à demander aux entreprises et leur impact tarifaire : les tables statistiques

**Les garanties et leurs différentes expressions**

- Les prestations de la Sécurité sociale en incapacité et en invalidité

**Les grands principes de tarification**

- Les contraintes législatives : lois du 31 décembre 1989 et du 8 août 1994
- Introduction à la notion de capital constitutif
- Application pratique : le coût moyen d'une rente, calcul du montant des arrérages actualisés

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**Aperçu des règles en matière de provisionnement : les conséquences de la loi du 31 décembre 1989****L'approche résultat**

- L'anticipation d'une fréquence de survenance des différents événements, la prévision du revenu financier et des frais de gestion
- La mesure des écarts sur ces différentes hypothèses
- Les résultats du contrat selon les types de risques, le seuil de significativité nécessaire pour modifier la tarification

## Comprendre une tarification en assurance santé

Contact Vincent PETITPAS

Dates Le 18/06/2025

Tarif Nous consulter

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Commercial, tarificateur débutant en santé

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Repérer les mécanismes de tarification des frais de santé complémentaires
- Identifier les paramètres qui l'influencent
- Réaliser des calculs de tarification

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Exemples de contrats, alternance d'exposés et de cas pratiques à partir d'un fichier de prestations

**PROGRAMME****L'expression des garanties complémentaires frais de santé, les différentes nomenclatures****Les principes de tarification**

- Le coût moyen, la fréquence
- Les critères retenus pour moduler le tarif
- L'utilisation des données statistiques

**Les différentes formules de cotisation**

- Collectives, adultes/enfants, isolés/familles, régimes facultatifs et obligatoires
- Les différentes règles de détermination tarifaires
- Exemples et étude de cas

**L'impact des différents paramètres de gestion sur le niveau de la tarification**

- Les frais de gestion, les provisions constituées

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**Etude comparative de contrats**

# L'INTRA ET LE SUR MESURE : DES SOLUTIONS PERSONNALISÉES

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

## > L'INTRA STANDARD

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

Cette formation peut être au choix :

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

### Les avantages d'une solution intra entreprise :

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

## > L'INTRA SUR MESURE

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

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

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

### Les avantages d'une solution sur mesure sont nombreux :

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

**POUR UN DEVIS PERSONNALISÉ : CONTACTEZ LE RESPONSABLE DE PROJETS PEDAGOGIQUES CONCERNÉ**

## DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



> NOUVEAUTÉ



> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE  
ET WEBINAIRE



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



> ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



> ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL



> CLASSE VIRTUELLE

### CONTACT PÉDAGOGIQUE DE LA SÉRIE LA FILIÈRE INFORMATIQUE

Cécile MAGALHAES - cmagalhaes@agirc-arrco.fr  
Eugénie TAILLIEU – etailleur@agirc-arrco.fr  
Philippe DAMASO – pdamaso@agirc-arrco.fr



Découvrez ici  
nos équipes en vidéo  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

## LA FILIÈRE INFORMATIQUE

L'offre en formations informatiques est organisée autour de 4 thématiques :

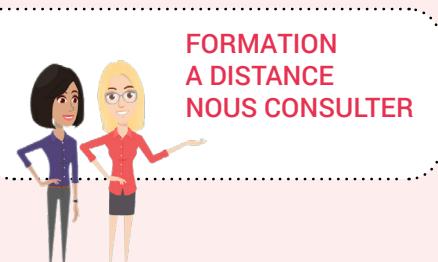
- Les outils, les normes et techniques métiers
- Produit logiciel : qualité et tests
- L'informatique au sein de la retraite complémentaire
- Les outils Microsoft 365

Certaines formations, identifiées par le pictogramme 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 demander en distanciel selon vos besoins.

Pour s'adapter aux besoins émergents en informatique, nous vous proposons plusieurs formations nouvelles facilement repérables avec le pictogramme **NOUVEAUTÉ**. Pour répondre au plus juste à vos attentes, le CEFEM peut également mettre en place des actions de formation en INTRA à la date de votre choix. Ces solutions intra entreprise peuvent être issues des formations de notre catalogue ou construites sur mesure.

N'hésitez pas à prendre contact avec la responsable de projets pédagogiques de cette série :  
**Cécile MAGALHAES**.

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



Découvrez ici  
nos équipes en vidéo  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

RÉFÉRENCE / S0501

Adaptable en intra



HYBRIDE

## Séminaire "Les nouvelles tendances de l'informatique"

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Du 18/11/2025 au 19/11/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

**PUBLIC**

Informaticien

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Animé par un expert des nouvelles tendances de l'informatique

**OBJECTIFS**

- Identifier les concepts essentiels et les tendances informatiques de la transformation en cours
- Déterminer les tendances et les solutions pour répondre aux mutations en cours

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternances d'exposés et quiz

**PROGRAMME**

Ce séminaire présente l'évolution des nouvelles technologies informatiques :

**Une mutation profonde est en cours**

- Pourquoi rien n'est-il plus pareil ? Cloud, Mobilité, Big Data, Social, IoT, IA, durabilité...
- Des nouvelles innovations technologiques de rupture arrivent : quantique, ADN...

**Réseaux, vers le Cloud Networking ?**

- Les évolutions de la fibre et les solutions FITH/ FITO/FFTx...
- Virtualisation avec SDN, NV et NFV. L'émergence des Intent-based networking (IBN) systems
- Les réseaux de satellites en orbite basse : quels impacts ? Quels usages ?
- L'arrivée de la 5G en 26 GHz

**Cloud certes mais lequel ou lesquels ? Hybride ?****Multi-cloud ? Souverain ?**

- L'hybridation et le multi-cloud sont-ils incontournables ? Comment garantir l'interopérabilité et la souveraineté ?
- Containers versus Machines virtuelles ? Orchestration avec Kubernetes

**Développement d'applications :** l'impact des applications cloud native. Langages, bases de données, l'importance cruciale des tests, low code / no code, RPA...

Quelles tendances et quelles solutions pour répondre aux défis de la cybersécurité ?

Comprendre l'essentiel des tendances de l'IoT, du Big Data, de l'IA et de la Blockchain

- Enjeux sociaux, stratégiques et juridiques de l'IA

**Le Digital Workplace s'impose auprès des collaborateurs**

- Vers de nouveaux usages collaboratifs. Consolidation (Microsoft, Google...) ou dispersion des solutions (Asana, Trello...)
- L'impact de l'IA générative dans le collaboratif

**L'importance grandissante de la dimension environnementale**

- Réparabilité, durabilité, numérique responsable, inclusion...
- Où en est la Loi REEN (Réduire l'Empreinte Environnementale du Numérique)

**Entreprise numérique, quels impacts sur la DS : organisation, compétences, métiers, culture... ?**

RÉFÉRENCE / IB0102

Adaptable en intra



## Etat de l'art et utilisation de l'intelligence artificielle

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

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Différencier le fonctionnement des différentes IA ainsi que leurs risques et limites
- Utiliser correctement une sélection d'applications d'IA dans un contexte professionnel
- Ecrire un prompt de manière efficace

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et mise en application

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaire en fin de formation

**PROGRAMME****Contexte d'utilisation des IA**

- Législation
- Sécurité et Confidentialité des données
- Préconisations d'utilisation au sein de l'Agirc-Arrco

**Définitions et fonctionnement****Types d'IA et applications**

- Les principales IAs existantes et applications qui intègrent une IA
- Les IAs intégrées dans les objets connectés ou autres produits

**L'IA en entreprise**

- Les IAs spécifiques pour une entreprise
- L'évolution des compétences et les nouveaux métiers

- Les IAs prêtes à l'emploi pour l'utilisateur final
- Les IAs pour construire des applications personnalisées à l'entreprise ...

**Usages de l'IA en entreprise**

- Avantages et points de vigilance
- A quoi l'IA peut me servir au quotidien ?

**L'IA en pratique**

- Utiliser correctement les IA (pour les IA sans prompts)
- Techniques et méthodes d'utilisation des IA et de rédaction de prompts
- Utilisation des sources et des modèles de langages
- Le mode conversation

## Sensibilisation aux données numériques - RGPD

Contact Cécile MAGALHAES

Tarif 450 €

Dates Le 03/06/2025 ou le 24/09/2025

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Tout public.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Identifier les dispositifs légaux applicables à la confidentialité des données personnelles (exigences du RGPD et les responsabilités associées)
- Distinguer les usages des technologies numériques appliqués à l'Agirc-Arrco
- Identifier les risques d'atteinte

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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

**Les bonnes pratiques pour 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 €

Dates Le 25/09/2025

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Identifier les réseaux sociaux les plus utilisés dans la Branche
- Identifier 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 pratiques, jeux pédagogiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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 cyberespace (CNIL, RGPD, droit à l'oubli...)



RÉFÉRENCE / IB0121

Adaptable en intra

## Agilité : Mettre en oeuvre Scrum et Kanban

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	780 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Chef de projet, analyste concepteur, responsable qualité, responsable méthodes et développeur qui souhaitent devenir opérationnels sur Scrum

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Identifier les différents rôles dans un projet Scrum
- Planifier les différentes cérémonies
- Appliquer les bonnes pratiques associées à Scrum (réécriture des user stories, estimation...)

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### 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 : mélée, 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...

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

#### Les bonnes pratiques complémentaires

- Les pratiques issues d'eXtreme Programming
- L'approche Lean

#### La mise en place d'un Kanban

RÉFÉRENCE / IB0149

Adaptable en intra

## Agilité à l'échelle, démarche SAFe

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Le 05/06/2025
Tarif	390 €	Durée	1 jour

### PUBLIC

Directeur, chef de projet SI, manager. Toute personne impliquée dans la mise en place de l'Agilité à grande échelle

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

### OBJECTIFS

- Identifier les points clés pour passer à l'agilité à l'échelle
- Distinguer les stratégies des démarches à l'échelle avec SAFe

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques.  
Quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### PROGRAMME

#### Qu'est-ce que l'Agilité à l'échelle ?

- Le Manifeste Agile revisité à l'échelle
- Pourquoi passer à l'échelle ?
- Les enjeux de l'agilité à l'échelle
- Panorama des frameworks de l'agilité à l'échelle

#### Le framework "Scaled Agile Framework" (SAFe).

#### Principes de bases de l'Agilité à l'échelle

- La synchronisation et le cadencement des Sprints
- Les Features Team ou communautés de produit/service : enjeux et objectifs
- La coordination des équipes : équipes auto-coordonnées versus équipes d'intégration dédiées
- Projet/produit/programme : vers la création d'un flux

#### Principes avancés de l'Agilité à l'échelle, vers l'entreprise Agile

- Introduction de l'Holacracy, où l'organisation est cellulaire : modélisation d'équipes auto-organisées
- La gestion de portefeuille : introduire l'agilité dans les dispositifs et pratiques de pilotage
- Gouvernance projet/programme
- Fournisseurs versus partenaires

#### Présentation du Scaled Agile Framework, SAFe®

- Quelle est la réelle complexité de ce framework ?
- Quels sont les valeurs et principes de ce framework ?
- La "Big Picture", une vue d'ensemble de SAFe®

- Les niveaux et les rôles proposés par le Scaled Agile Framework.
- L'intégration du système Kanban dans l'organisation et le fonctionnement des équipes

#### Le cadencement et la qualité

- L'amélioration continue (et incessante)
- Comment maximiser la valeur produite ?

#### Construire des solutions avec "livraison agile de produits"

- Appliquer "la centricité client" avec le design thinking
- Prioriser le backlog du programme
- Participer à un PI planning (planification de l'incrément de programme)
- Développer en cadence, livrer à la demande
- Construire un pipeline de livraisons continues avec DevOps

#### Explorer la gestion de portefeuille lean

- Définir un portefeuille SAFe®
- Relier le portefeuille à la stratégie de l'entreprise
- Maintenir la vision du portefeuille
- Mettre en œuvre le flux au niveau du portefeuille
- Budgétier les chaînes de valeur

Pour suivre la formation, il est recommandé d'avoir suivi la formation IB0121 "Mettre en œuvre Scrum et Kanban" ou d'avoir des connaissances équivalentes sur Scrum



## Formation certifiante "Agilité : Devenir Scrum Master"

**Contact** Cécile MAGALHAES

**Tarif** 1 030 €

**Dates** Nous consulter

**Durée** 2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant exercer le rôle de Scrum Master sur un projet Agile

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation IB0121 "Mettre en oeuvre Scrum et Kanban" ou connaissances équivalentes sur Scrum

### OBJECTIFS

- Exercer le rôle de Scrum Master
- Animer les différentes cérémonies
- Présenter la certification Professional Scrum Master<sup>1</sup> de Scrum.org

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

### 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

- Lire au préalable le Scrum guide
- Préparation via deux examens blancs
- Examen de certification Professional Scrum Master<sup>1</sup> de Scrum.org
- L'examen est en anglais ou avec une traduction en français via Google Translate
- L'examen s'effectue en ligne après la journée de formation (80 questions, durée 1h)
- La certification est ensuite transmise par mail au bout de quelques jours

## Formation certifiante "Agilité : Devenir Product Owner"

**Contact** Cécile MAGALHAES

**Tarif** 1 030 €

**Dates** Nous consulter

**Durée** 2 jours

### PUBLIC

Toute personne souhaitant exercer le rôle de Product Owner sur un projet Agile

### PRÉ-REQUIS

Avoir suivi la formation IB0121 "Mettre en oeuvre Scrum et Kanban" ou connaissances équivalentes sur Scrum

### OBJECTIFS

- Exercer le rôle de Product Owner
- Présenter la certification Professional Scrum avec le niveau Product Owner 1 de Scrum.org

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

### 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

- Lire au préalable le Scrum guide
- Préparation via deux examens blancs
- Examen de certification Professional Scrum Product Owner 1 de Scrum.org
- L'examen est en anglais ou avec une traduction en français via Google Translate
- L'examen s'effectue en ligne après la journée de formation (80 questions, durée 1h)
- La certification est ensuite transmise par mail au bout de quelques jours

## Bonnes pratiques de management de projet informatique Agirc-Arrco

**Contact** Cécile MAGALHAES

**Dates** Le 18/09/2025

**Tarif** 390 €

**Durée** 1 jour

### PUBLIC

Chef de projet informatique au sein de l'Agirc-Arrco

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Identifier les processus de gestion d'un projet informatique Agirc-Arrco
- Appliquer les règles de la gestion des risques et coût du projet
- Identifier les pratiques de gestion de projet de la communauté des Chefs de Projet Agirc-Arrco

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### PROGRAMME

Un projet, c'est quoi ?

La clôture et le bilan de projet

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

## Initiation à la programmation Objet/Java

**Contact** Cécile MAGALHAES

**Dates** Nous consulter

**Tarif** 1 350 €

**Durée** 3 jours

### PUBLIC

Chef de projet maîtrise d'œuvre, analyste fonctionnel voulant acquérir une vision précise des techniques employées par leurs collaborateurs ou sous-traitants, développeur voulant évoluer vers l'Objet

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Distinguer les principes de l'approche Objet
- Expérimenter le développement en langage Java
- Utiliser les différents outils d'Eclipse dans le cadre du développement d'applications Java

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, étude de cas

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### PROGRAMME

Principes de base de Java

Traitement d'erreurs par exceptions

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,...

## Formation JAVA : Programmation avancée

**Contact** Cécile MAGALHAES

**Tarif** 900 €

**Dates** Nous consulter

**Durée** 2 jours

**PUBLIC**

Développeur Java

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Développer avec les fonctionnalités avancées du langage Java
- Tester unitairement

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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

**Tarif** 900 €

**Dates** Nous consulter

**Durée** 2 jours

**PUBLIC**

Développeur

**OBJECTIFS**

- Identifier les concepts des technologies Web de Java EE
- Distinguer les composants
- Expérimenter le développement avec les technologies Web Services

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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 serviet

Transactions

Envoi de messages

SOAP

Web Service Description Language

Consommer des services RESTful

Sécurité des Webservices

## Framework Spring : Développement d'application IHM et batch

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	1 350 €	Durée	3 jours

<b>PUBLIC</b> Développeur Java	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir le positionnement de Spring dans les technologies Java</li> <li>• Configurer le conteneur Spring</li> <li>• Utiliser les différents modules de Spring Framework</li> </ul>
<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun	

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b> Alternance d'exposés et d'exercices pratiques	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b> Questionnaires en fin de formation
--	--

<b>PROGRAMME</b>
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

## Le Mapping Objet/Relationnel avec Hibernate

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	1 350 €	Durée	3 jours

<b>PUBLIC</b> Développeur Java	<b>OBJECTIFS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguer les principes de persistance en Java, le fonctionnement du Framework de persistance Hibernate/JPA</li> <li>• Réaliser les mapping entre les classes Java et les tables de bases de données</li> <li>• Manipuler les instances d'objets persistants</li> </ul>
<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun	

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b> Alternance d'exposés et d'exercices pratiques	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b> Questionnaires en fin de formation
--	--

<b>PROGRAMME</b>
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
JPQL : Java Persistence Query Language
Concurrence d'accès avec JPA
Présentation de Spring Data

## Développement d'applications avec Angular

**Contact** Cécile MAGALHAES

**Tarif** 1 350 €

**PUBLIC**

Développeur web

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**Dates** Nous consulter

**Durée** 3 jours

**OBJECTIFS**

- Distinguer les fonctionnalités avancées du framework Angular
- Expérimenter le développement d'une nouvelle application Web en Angular
- Concevoir une application Angular avec JavaScript et TypeScript

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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, Évènements, Directives, Composants

**Composants Angular**

- ngStyle, ngClass, ngFor, nglf, 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

**Tarif** 390 €

**PUBLIC**

Chef de projet, maîtrise d'ouvrage, analyste fonctionnel, développeur, testeur

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**Dates** Nous consulter

**Durée** 1 jour

**OBJECTIFS**

- Identifier les fonctions des différents outils de la PFD RC

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et de démonstration d'outils

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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 : 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



## Sensibilisation à la Sécurité Applicative

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	195 €	Durée	0,5 jour

### PUBLIC

Développeur, architecte en informatique, référent technique, ScrumMaster, testeur

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Identifier les principales failles de sécurité applicative
- Anticiper les menaces
- Concevoir une application sécurisée

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire en fin de formation

### PROGRAMME

Pour suivre cette formation avec profit, il faut avoir des connaissances de base sur les échanges Internet et l'exposition d'API

#### Introduction aux grands principes de la sécurité applicative

- L'approche «by design»

#### Le projet OWASP

- Les CVE
- L'OWASP Top 10

#### La cryptographie

- Hachage, signature et chiffrement
- Les algorithmes à utiliser

#### La sécurité du web : les échanges navigateurs

- Les mécanismes de sécurité des navigateurs
- Les principales attaques : CSRF et XSS
- La sécurisation des téléversements

#### La sécurité des API

- Comment concevoir une API
- Les pièges à éviter

#### La journalisation et sensibilité des données

#### Les tests de sécurité

## Framework Thémis : Core & WebServices

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	390 €	Durée	1 jour

### PUBLIC

Développeur Java, concepteur

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Distinguer les principes du framework Thémis
- Expérimenter le développement des différentes couches services d'une application

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### 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 €	Durée	2 jours
<b>PUBLIC</b>			<b>OBJECTIFS</b>
Développeur Java, Spring Batch, concepteur			<ul style="list-style-type: none"> <li>Distinguer les principes du framework Thémis Batch</li> <li>Expérimenter le développement de batch selon les principes Solar/Thémis</li> </ul>
<b>PRÉ-REQUIS</b>			
Aucun			
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>	
Alternance d'exposés et d'exercices pratiques		Questionnaires en fin de formation	

### PROGRAMME

#### Introduction

- Rappel général de Thémis
- Présentation succincte de Spring Batch
- Présentation de l'architecture batch (Thémis 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 batchs
- 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

**Il est conseillé d'avoir suivi la formation IB0138 "Framework Themis Core & WebServices" au préalable**

## Framework Themis : IHM Vaadin

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	780 €	Durée	2 jours
<b>PUBLIC</b>			<b>OBJECTIFS</b>
Développeur Java, concepteur			<ul style="list-style-type: none"> <li>Distinguer les principes du framework Thémis IHM Vaadin</li> <li>Expérimenter le développement d'une application IHM selon les principes Solar/Thémis</li> </ul>
<b>PRÉ-REQUIS</b>			
Aucun			
<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>	
Alternance d'exposés et d'exercices pratiques		Questionnaires en fin de formation	

### PROGRAMME

#### Introduction

- Rappel général de Thémis
- Présentation succincte de Vaadin
- Présentation de l'architecture IHM (Thémis 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, "beanfieldgroup" 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

**Il est conseillé d'avoir suivi la formation IB0138 "Framework Themis Core & WebServices" au préalable**

## Framework TFront / Angular / Rest API

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	195 €	Durée	0,5 jour

**PUBLIC**

Développeur Java, Angular (V11 minimum) et moteur d'API Rest

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Distinguer les principes du framework TFRONT / Angular / Rest API
- Développer selon les principes Solar / TFRONT/Angular

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**PROGRAMME**

Cette formation présente le Framework Agirc-Arrco. Il est nécessaire de savoir développer en Angular afin de pouvoir suivre cette formation

**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

**Vous pouvez suivre la formation « IB0159 Développement d'application avec Angular » au préalable si vous ne savez pas développer en Angular**

## Contrôle de versions avec GIT

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	390 €	Durée	1 jour

**PUBLIC**

Scrum master, développeur

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Installer et configurer GIT
- Utiliser GIT en ligne de commande et avec des outils complémentaires
- Utiliser CoGIT (outil interne)

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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
- Le clone et checkout d'un repository
- L'essentiel stage, commit, push

**Gestion locale des fichiers****Gestion des branches**

- Les différents types de branches
- Le workflow Agirc-Arrco
- Changement de branche
- 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
- Récupération des modifications
- Publication de modifications

**Utilisation du CoGIT**

- Liaison Bitbucket / JIRA
- Création de ma branche depuis le COGIT
- Création de ma pull-request
- Les prérequis pour la validation d'une pull-request
- La fusion de ma pull-request
- La gestion du versionning

## Gérer le besoin utilisateur avec JIRA

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	390 €	Durée	1 jour

### PUBLIC

Chef de projet, maîtrise d'ouvrage, analyste fonctionnel, développeur, testeur

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Rechercher, créer et mettre à jour les différents types de demandes dans JIRA
- Conduire l'avancement de la réalisation du produit et les rapports JIRA

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### 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 €	Durée	0,5 jour

### PUBLIC

Administrateur (DBA), développeur, support production ou exploitation

### PRÉ-REQUIS

Connaissances à minima sur les bases de données et sur le langage SQL

### OBJECTIFS

- Analyser le comportement des requêtes afin d'améliorer leurs performances
- Identifier et résoudre les problèmes par l'analyse de la base de données
- Identifier les outils d'administration et monitoring de la performance sur PostGreSql

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### 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



## Formation certifiante "Big Data Foundation"

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	1 950 €	Durée	3 jours

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Exercices individuels de révision pour se préparer à l'examen.

**OBJECTIFS**

- Distinguer les fondamentaux de la Data Science et du BigData
- Expérimenter le processus d'exploration des données

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

**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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Examen de certification

- Phase 3 - Préparation des données
- Phase 4 - Modélisation
- Phase 5 - Evaluation
- Phase 6 - Déploiement

**Certification**

- Préparation via 1/2 journée consacrée aux révisions et à un examen blanc
- L'examen s'effectue lors de la journée de formation (40 questions à choix multiple (QCM) durée 1h)
- 26 bonnes réponses exigées pour obtenir la certification
- La certification est ensuite transmise au bout d'une dizaine de jours

**Il est recommandé de réserver du temps à la fin de chaque journée de formation pour réviser les notions apprises en vue de l'examen de certification**



## Formation certifiante de testeur logiciel "ISTQB Fondation"

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	1 830 €	Durée	3 jours

**PUBLIC**

Testeur, assistant de maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre en charge de la recette des applications informatiques

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Distinguer les principes de base des tests logiciels
- Identifier les standards et les normes internationales du test logiciel
- Concevoir, planifier et réaliser des tests répondant à vos besoins spécifiques

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

**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 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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Examen de certification (QCM de 1 heure) sous le contrôle d'un examinateur de l'ISTQB

**Outils de support aux tests**

- Les types d'outils
- Bénéfices potentiels et risques des outils

**Certification**

- Préparation via trois examens blancs
- Examen de certification par le GASQ
- L'examen s'effectue lors de la journée de formation (40 questions, durée 1h)
- La certification est ensuite transmise par mail au bout d'une dizaine de jours

**Il est recommandé de réserver du temps à la fin de chaque journée de formation pour réviser les notions apprises en vue de l'examen de certification**

## Testeur logiciel "Méthodologie de Tests et Recettes MOA"

**Contact** Cécile MAGALHAES

**Tarif** 1 350 €

**Dates** Nous consulter

**Durée** 3 jours

### PUBLIC

Testeur, assistant de maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre en charge de la recette des applications informatiques

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Identifier les concepts, techniques et méthodes pour la conduite des tests et la recette métier
- Expérimenter des logiciels libres de gestion de tests et d'anomalies

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, étude de cas

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### 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
- Compréhension des rôles sur le projet
- Les livrables (cahier des charges, spécifications)
- 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

**Tarif** 1 350 €

**Dates** Nous consulter

**Durée** 3 jours

### PUBLIC

Responsable de recette en charge de la recette des applications informatiques

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Définir les enjeux de la recette métier et la stratégie de tests adaptée
- Construire 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 pratiques, étude de cas

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### 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'éco-système de l'ensemble des applicatifs

#### Organisation d'un projet de recette

- Évaluation des charges et des délais
- Bonnes pratiques relatives l'outil de test & à l'environnement de test

#### Pilotage et suivi de la recette

- Enjeux du pilotage
- Identification des risques projet
- Comité 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

- Diverses 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 €	Durée	1 jour

### PUBLIC

Testeur, analyse fonctionnel, concepteur de test, responsable de test, administrateur fonctionnel des outils de test.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Préparer, piloter et exécuter une campagne de tests fonctionnels ou non fonctionnels
- Utiliser les différents espaces de Squash TM : exigences, cas de test, campagnes & exécutions
- Interpréter les rapports de Squash TM pour piloter son activité de test

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### 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	Philippe DAMASO	Dates	Le 10/06/2025
Tarif	390 €	Durée	1 jour

### PUBLIC

Informaticien. Nouveau recruté

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Reconnaître les principes réglementaires du régime de retraite complémentaire Agirc-Arrco
- Décrire les activités exercées au sein d'une institution de retraite
- Identifier les partenaires, les flux d'informations et les outils informatiques : bases locales et fédérales, outils de gestion

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, jeux pédagogiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

### PROGRAMME

#### Principes d'un système de retraite

#### Le régime Agirc-Arrco

- Principes réglementaires et activités
- 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 Eugénie TAILLIEU

Dates Le 04/12/2025

Tarif 390 €

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Informaticien intervenant ou souhaitant intervenir sur les outils informatiques utilisés par les gestionnaires information des actifs

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Utilisation de la base école

**OBJECTIFS**

- Identifier 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**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaire, mise en situation sur la base école

**PROGRAMME**

Les lois des 21 Août 2003 et 9 novembre 2010

**L'information aux actifs**

- 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

## Repérer les activités et processus du service liquidation

Contact Eugénie TAILLIEU

Dates Le 20/06/2025

Tarif 390 €

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Informaticien intervenant ou souhaitant intervenir sur les outils utilisés par les gestionnaires liquidateurs

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Identifier les rôles et activités du gestionnaire retraite liquidation
- Identifier les règles principales applicables au traitement d'un dossier retraite

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaire, mise en situation sur la base école.

**PROGRAMME****Introduction : qu'est-ce qu'un gestionnaire retraite liquidation ?****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 "Etudes"
- La gestion des PJ et la mise à jour carrière

**Le contrôle****Le CRM**

## Repérer les activités du service allocataire

Contact	Eugénie TAILLIEU	Dates	Le 11/12/2025
Tarif	390 €	Durée	1 jour

**PUBLIC**

Informaticien intervenant ou souhaitant intervenir sur les outils utilisés par les gestionnaires allocataires

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Identifier les missions du service allocataire
- Identifier les rôles, activités et outils du gestionnaire allocataire
- Identifier les principes réglementaires en matière de gestion de l'allocation

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaire

**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 index 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	Le 10/06/2025 en présentiel ou le 24/09/2025 en distanciel
Tarif	390 €	Durée	1 jour

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et quiz

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**PROGRAMME****La vision synthétique**

- 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

Dates Le 02/04/2025 ou le 01/10/2025

Tarif 450 €

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Formation opérationnelle dans l'environnement de travail réel des stagiaires.

**OBJECTIFS**

- Identifier les fonctionnalités qui font la force d'Outlook
- Organiser ses emails, ses contacts, son agenda, son suivi des tâches

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, démonstration d'outils

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en début et fin de formation

**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
- Envoyer 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 paramétrier 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 d'Outlook"

## Fonctionnalités avancées d'Outlook

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Nous consulter

Tarif 225 €

Durée 0,5 jour

**PUBLIC**

Tout public

**OBJECTIFS**

- Identifier les fonctionnalités avancées d'Outlook permettant de gagner du temps
- Organiser son courrier électronique et ses rendez-vous
- Automatiser les tâches quotidiennes

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Formation opérationnelle dans l'environnement de travail réel des stagiaires

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, démonstration d'outils

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**PROGRAMME****L'optimisation de la messagerie électronique**

- Les raccourcis clavier essentiels et efficaces
- Les règles de messages
- Les dossiers de recherche
- Les différents types de classement
- La recherche avancée
- La rédaction avec un formatage avancé

**La planification des réunions**

- Find Time en profondeur pour planifier vos réunions avec des sondages
- La prise de notes personnelles pour les réunions

**Gestion avancée du calendrier****Gestion avancée des contacts et des groupes et de l'annuaire**

## Office 365 – Les outils de collaboration et de stockage (Onedrive, Teams, Sharepoint...)

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Du 26/03/2025 au 27/03/2025 ou du 24/09/2025 au 25/09/2025
Tarif	675 €	Durée	1,5 jours

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Formation opérationnelle dans l'environnement de travail réel des stagiaires

**OBJECTIFS**

- Utiliser les outils de travail collaboratif (partage de documents, réunions en visio...)

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, démonstration d'outils

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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 : Co-gérer 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	Dates	Le 25/03/2025 ou le 29/09/2025
Tarif	450 €	Durée	1 jour

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Formation opérationnelle dans l'environnement de travail réel des stagiaires

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**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, etc
- 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, etc)
- 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****OBJECTIFS**

- Pratiquer le partage de prise de note, de gestion des tâches

- Utiliser les outils de gestion de formulaires, de planning d'équipe

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

- 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	Du 08/04/2025 au 09/04/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Savoir écrire des requêtes de données (type SQL)

### POINTS FORTS

Formation opérationnelle dans l'environnement de travail réel des stagiaires

### OBJECTIFS

- Utiliser les fonctions avancées de Power BI (création de requêtes, traitements de données)
- Créer des rapports dans Power BI

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### PROGRAMME

#### Présentation générale

- La suite "Power platform" ...BI, Query, Analytics, flow, apps

#### Traitement des données

- 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 et tableaux de bord

- Créer des rapports
- Créer des tableaux de bord
- Créer des rapports paginés dans Power BI

#### Effectuer des analyses avancées

## Procédures achats dans le cadre réglementé de la commande publique

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	900 €	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

Animateur expert dans les procédures d'achats et commandes publiques

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, cas/exemples fournis par les participants

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### 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

## DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



&gt; NOUVEAUTÉ



&gt; JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE ET WEBINAIRE

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

&gt; ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



&gt; ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL



&gt; CLASSE VIRTUELLE

### CONTACT PÉDAGOGIQUE DE LA SÉRIE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL SOFT SKILLS

Philippe DAMASO - pdamaso@agirc-arrco.fr  
 Valérie DURAN - vduran@agirc-arrco.fr  
 Cécile MAGALHAES - cmagalhaes@agirc-arrco.fr  
 Florence THÉROND - ftherond@agirc-arrco.fr



Découvrez ici  
 nos équipes en vidéo  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

## DÉVELOPPEMENT PERSONNEL SOFT SKILLS

Les soft skills se trouvent partout dans les organisations efficientes : motivation personnelle, bienveillance, qualité des relations interpersonnelles, coopération interne... Elles sont bien au cœur de la performance économique et sociale.

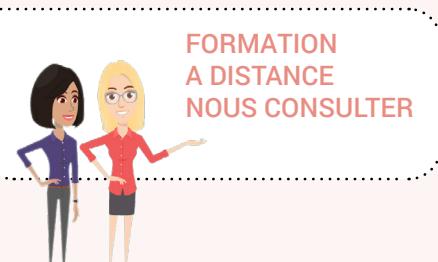
Nous vous proposons cette année une offre ciblée, en phase avec les métiers de la branche retraite et prévoyance complémentaire, pour vous permettre d'acquérir les compétences nécessaires en matière de développement personnel. Cette offre est structurée autour de 5 thématiques :

- 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 entreprise peuvent être issue des formations de notre catalogue ou construites sur mesure.

N'hésitez pas à prendre contact avec le responsable de projets pédagogiques concerné.

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



Découvrez ici  
nos équipes en vidéo  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

## Se faire comprendre et convaincre

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Du 01/04/2025 au 03/04/2025 ou du 14/10/2025 au 16/10/2025
Tarif	1 350 €	Durée	3 jours

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

**OBJECTIFS**

- Utiliser les techniques d'expression et d'argumentation pertinentes pour expliquer ses idées
- Conduire un entretien avec enjeux
- Convaincre à l'aide de la voix, des gestes et du regard

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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 feedback 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

## Renforcer sa prise de parole

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Du 07/10/2025 au 09/10/2025
Tarif	1 350 €	Durée	3 jours

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants. Usage de la vidéo selon les besoins repérés par le formateur.

**OBJECTIFS**

- Développer sa communication par une expressivité adaptée et une voix maîtrisée
- Faciliter l'écoute de l'auditoire et capter son attention
- Préparer son intervention de manière adaptée à son public

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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

Tarif 450 €

Dates Le 27/03/2025 ou le 06/11/2025

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Etudes de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

**OBJECTIFS**

- Identifier la nature et l'objectif du feedback
- Recadrer le non-respect des règles, réagir à une faible performance ou féliciter un collaborateur
- Utiliser les méthodes pour créer un climat favorable à l'échange lors d'un feedback

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**PROGRAMME****Qu'est-ce qu'un feedback ?**

- Les objectifs visés du feedback
- Les différents types de feedback

**Le feedback efficient**

- La préparation du feedback
- Maîtriser les étapes pour structurer son feedback
- Décrire une situation ou un comportement en se basant sur des éléments factuels
- Questionner et reformuler pour favoriser l'échange

**Les attitudes efficaces**

- Adopter les postures gagnantes lors d'un feedback
- S'affirmer avec assertivité
- Adoucir sa posture et sa communication pour réussir ses feedbacks

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**Coachons-nous !**

- Training sur les capacités à donner un feedback selon les situations tirées de cas réels apportés par les participants

## Développer son leadership

Contact Cécile MAGALHAES

Tarif 900 €

Dates Du 23/06/2025 au 24/06/2025

Durée 2 jours

**PUBLIC**

Animateur d'équipes, responsable de projets, coordonnateur d'équipes, manager

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

**OBJECTIFS**

- Renforcer sa légitimité en tant que leader
- Associer ses collaborateurs dans un travail collaboratif à valeur ajoutée

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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

## Savoir mettre en place les leviers de la coopération

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Du 03/04/2025 au 04/04/2025 ou du 01/10/2025 au 02/10/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

**PUBLIC**

Animateur d'équipes, responsable de projets, coordonnateur d'équipes, manager

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

**OBJECTIFS**

- Développer la coopération et les échanges
- Fédérer autour de ses actions

## Impliquer des ressources en mode transversal

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Du 25/06/2025 au 26/06/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

**PUBLIC**

Animateur d'équipes, responsable de projets, coordonnateur d'équipes, manager

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

**OBJECTIFS**

- Identifier et mobiliser tous les acteurs concernés par un projet ou une mission
- Appliquer les comportements qui permettent d'impliquer efficacement

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**PROGRAMME**

Pour faire grandir vos compétences en coopération et accroître dans vos échanges la confiance, la communication et l'efficacité

**Evaluer ses réflexes de communiquant**

- 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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, mise en situation, travaux de groupe

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**PROGRAMME****Clarifier la collaboration**

- 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)

**Mettre en place une dynamique d'équipe**

- Construire l'équipe sur de bonnes bases collectives
- Instaurer des relations de confiance sur la durée

**Gérer les situations difficiles**

- Gérer les résistances humaines et les freins organisationnels ou hiérarchiques
- Recadrer des collaborations déviantes

**Impliquer les ressources sur son projet**

- Présenter son projet et son besoin de façon impliquante et efficace devant un comité

## Améliorer ses écrits professionnels

Contact Cécile MAGALHAES

Tarif 1 060 €

Dates Du 24/09/2025 au 25/09/2025

Durée 2 jours

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées 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

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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
- Etre 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
- Apporter des écrits issus de sa pratique professionnelle

## Organisez vos idées avec la carte heuristique (Mind Mapping)

Contact Cécile MAGALHAES

Tarif 530 €

Dates Le 03/04/2025 ou le 30/09/2025

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Appliquer la méthodologie de construction et les réflexes d'utilisation des cartes mentales
- Structurer graphiquement les informations
- Faciliter sa conduite de réunion, ses interventions orales et ses prises de notes

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, démonstration d'outils

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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
- Cartographier des informations selon les contextes (brainstorming, 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

## Découvrir des méthodes et outils de résolution de problèmes

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Du 29/09/2025 au 30/09/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

**OBJECTIFS**

- Renforcer sa pratique de résolution de problème
- Pratiquer des méthodes connues et des méthodes créatives
- Etablir un diagnostic de ses préférences en termes de réflexe face à une recherche de solution

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**PROGRAMME****Outiler 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

**Etre 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

## Gérer son temps et ses priorités

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Du 22/09/2025 au 23/09/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Identifier ses modes de fonctionnement et prendre des mesures concrètes pour les améliorer
- Définir ses objectifs et ses priorités
- Appliquer des solutions simples pour ne plus "subir" la pression de l'horloge

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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 règle 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

Tarif 1 350 €

Dates Du 25/03/2025 au 27/03/2025 ou du 30/09/2025 au 02/10/2025

Durée 3 jours

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Distinguer les différents types de mémoire pour une utilisation professionnelle efficiente
- Utiliser les techniques de mémorisation (encodage, stockage, restitution) pour les mettre en lien avec les différentes situations

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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

## Gérer ses émotions et renforcer sa confiance en soi

Contact Cécile MAGALHAES

Tarif 450 €

Dates Le 22/05/2025

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Définir son profil émotionnel et identifier les axes de développement personnel
- Appliquer les techniques pour moduler ses émotions
- Utiliser les méthodes pour renforcer sa confiance en soi

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**PROGRAMME****Les 6 composantes du profil émotionnel**

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

**Les émotions**

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

**Les manifestations maladroites des émotions****Les croyances et les valeurs**

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

**A la recherche de ses drivers**

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

**L'impact de la pensée sur la gestion de ses émotions et sur la confiance en soi**

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

**La confiance en soi, comment la booster ?**

- Identifier les facteurs de la confiance en soi
- Trouver ses solutions pour consolider la confiance en soi

**Ma boussole d'actions**

RÉFÉRENCE / F0221

Adaptable en intra



RÉFÉRENCE / F0601

Adaptable en intra

## Développer son agilité, son adaptabilité et sa souplesse relationnelle

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Du 08/04/2025 au 09/04/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Identifier les enjeux de tout changement et les opportunités générées
- Développer sa flexibilité relationnelle
- Renforcer son agilité dans les contextes complexes et nécessairement mouvants

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques.  
Quiz

### PROGRAMME

#### Comprendre les raisons du changement

- Les causes et les enjeux du changement
- Les impacts sur son activité
- Faire preuve de réactivité en pensées et en actes
- Garder la main sur ses actions, avoir du recul et une vision objective

#### Interagir face à la situation

- Les contraintes externes
- Mes objectifs et les ressources disponibles
- Trouver des solutions en se fixant des étapes
- Hierarchiser les priorités et agir

#### S'appuyer sur son aisance et sa flexibilité relationnelles

- Mieux comprendre et mobiliser ses interlocuteurs grâce à l'écoute active
- Afficher une position, faire advenir celle de l'autre afin de concilier une prise de décision

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

RÉFÉRENCE / F0601

Adaptable en intra

## Le codéveloppement professionnel destiné aux managers

Contact	Valérie DURAN	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	Durée	1+ 5 x 0,5 jours

### PUBLIC

Manager

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Echanger au sein d'un groupe de pairs, sur des problématiques professionnelles
- Apprendre sur ses propres pratiques, les améliorer et 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

### PROGRAMME

L'apprentissage suit un déroulement en 6 étapes au cours d'échanges collectifs étalés dans le temps.

#### Chaque participant propose une situation :

- Exposé de la problématique ou du projet
- Clarification de la demande
- Contrat de consultation
- Proposition de solutions, feed back, retours d'expérience
- Plan d'actions
- Conclusion : apprentissages par chacun

#### Les conditions de réussite :

L'engagement de chacun  
La confidentialité  
L'envie d'être aidé et d'aider  
La bienveillance

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires



## Mieux communiquer en comprenant sa propre personnalité et celle des autres

Contact Florence THEROND

Dates Nous consulter

Tarif 2 310 €

Durée 3 jours

**PUBLIC**

Tout public. Minimum 8 participants - Maximum 10 participants

**PRÉ-REQUIS**

Les participants doivent consentir à partager, entre eux, leur profil de personnalité PCM durant la formation : leur accord explicite est donc requis lors de leur inscription. Les participants répondent au questionnaire PCM en ligne (45 minutes environ). A cette fin, un lien leur est communiqué deux semaines avant la formation

**POINTS FORTS**

Description des modes de fonctionnement individuels à travers les schémas (patterns) relationnels de la Process Com. Outil adapté à son environnement et apportant la qualité d'un support de développement personnel

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices. Format en 3 temps pour maximiser l'impact de la session et ancrer les apprentissages sur la durée : Découverte – Mise en pratique – Retour d'expérience

**PROGRAMME****Jour 1 : Découvrir et s'approprier le modèle****Process Communication**

- Présentation interactive du modèle PCM (Process Communication Model) : fondements théoriques ; concepts-clés ; schémas comportementaux sous stress
- Validation et appropriation par chaque participant de son inventaire de personnalité PCM; premières réflexions sur les atouts et les points de vigilance des participants, leurs éventuelles difficultés relationnelles (situations/personnalités) et les moyens d'y remédier

**Jour 2 : Utiliser le modèle au quotidien (Mise en pratique)**

- Mise en application sur des situations

**OBJECTIFS**

- Développer une écoute et une communication impactante pour comprendre et se faire comprendre
- Créer des relations mutuellement respectueuses et constructives
- Adapter ses réactions émotionnelles en fonction de ses interlocuteurs en toutes circonstances, et notamment dans les contextes de tension et de « stress ».

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Au terme du jour 2 : questionnaire d'évaluation à chaud Dans les 48 heures suivant le jour 3 : questionnaire en ligne pour une évaluation à froid des apprentissages et de leurs acquis

- professionnelles courantes comme : Animer une réunion
- Donner un feedback positif
- Réaliser un entretien de recadrage
- Accueillir un collaborateur/manager en « stress » etc.
- Partage des observations et des apprentissages
- Elaboration d'un plan d'actions individuel (objectifs/exercices d'application)

**Jour 3 : Consolider les apprentissages et les acquis (+1mois)**

- Partage des mises en pratique et retours d'expérience
- Identification des succès et des points de blocage
- Poursuite du travail collectif sur des situations concrètes

## Bilan stratégique de compétences et carrière pour se préparer à une mobilité

Contact Florence THEROND

Dates Nous consulter

Tarif Nous consulter

Durée Nous consulter

**PUBLIC**

Tout public - Groupe limité à 8 participants

**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.

**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**

Questionnaires d'évaluation

**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

RÉFÉRENCE / F0111

Adaptable en intra



RÉFÉRENCE / F0113

Uniquement en intra

## Se préparer à un entretien de mobilité ou de recrutement

Contact	Florence THEROND	Dates	Nous consulter
Tarif	1 470 €	Durée	1 jour

### PUBLIC

Tout public

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

L'intervenante dispose d'une expertise reconnue en ressources humaines et conseil, acquise en entreprise auprès d'entreprises dans l'évaluation, le recrutement, le développement des talents, les bilans de compétences et la transition de carrière

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

4 entretiens individuels en face à face d'1h30, simulation d'entretien de recrutement avec l'intervenante

### 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

### OBJECTIFS

- Déchiffrer 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 D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires d'évaluation

### 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"
- Déchiffrer 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

RÉFÉRENCE / F0113

Uniquement en intra

## Coaching collectif en situation de crise

Contact	Florence THEROND	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	Durée	2,5 jours

### PUBLIC

Equipe en situation de crise

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Les séances individuelles et collectives constituent une opportunité de s'exprimer avec franchise, dans le respect de chacun des acteurs et avec le souci de donner des clés de lecture. Cela permet de trouver des solutions pérennes concernant le mode de fonctionnement de chacun et de l'équipe en valorisant le collectif

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'entretiens individuels et de séances de travail collectives, mise en oeuvre d'une approche systémique et collaborative

### 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 de mise en oeuvre du plan d'actions individuelles et/ou collectives
- Séance de Bilan avec mise en place d'actions complémentaires si nécessaire

### OBJECTIFS

- Identifier les difficultés de l'équipe, les nommer et identifier les clés de lecture
- Traiter les difficultés rencontrées par une approche systémique
- Construire des solutions de manière collaborative

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires d'évaluation



## Coaching individuel

Contact Valérie DURAN

Tarif Nous consulter

**PUBLIC**

Tout public

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Les intervenants proposés sont certifiés coachs et disposent d'une expertise reconnue acquise par l'exercice de postes à responsabilité en entreprises conjuguée à une riche pratique dans le conseil. Ils sont tenus à une obligation de confidentialité. Le planning est adapté aux contraintes du candidat.

**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.

**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**

2- **Déroulement** : coaching en séances individuelles de 2 heures

3- **Synthèse** : en dernière séance réalisée avec le manager, le coaché et le consultant, un bilan est dressé

Dates Nous consulter

Durée 20 heures

**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

## Formation de formateurs : animer une formation

Contact Philippe DAMASO

Tarif 900 €

**PUBLIC**

Formateur interne

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**POINTS FORTS**

Méthode expositive, affirmative, interrogative, active et expérientielle

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

**PROGRAMME****Le formateur interne**

- Les qualités, compétences, posture, déontologie
- Les 3 fonctions de l'animation

**Bien se préparer pour animer**

- Prendre en main un kit de formation
- Identifier les objectifs de la formation
- Se préparer sur le plan mental et logistique :
- Pour l'animation en présentiel
- Pour l'animation en classe virtuelle

**Animer la formation de façon claire et vivante**

- Favoriser l'émergence d'un climat favorable à l'apprentissage
- Animer les différentes techniques pédagogiques : exercices, mises en situation, études de cas...
- Impliquer les participants d'une classe virtuelle
- Susciter une dynamique de groupe positive

Dates Du 16/06/2025 au 17/06/2025

Durée 2 jours

**OBJECTIFS**

- Identifier les qualités et les compétences du formateur interne
- Utiliser les techniques de pédagogie active
- Adapter son animation en fonction des modalités de la formation (présentiel - distanciel)

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Mise en situation évaluée

- Communiquer avec aisance en situation pédagogique
- Tenir compte des rythmes chronobiologiques des participants.

- Conduire les feedbacks qui permettent de progresser.
- La gestion des situations difficiles

**Mise en situation**

- Exercices de simulation, analyse des points forts et axes d'amélioration

**POUR ALLER PLUS LOIN :**

**F0505** "Formation de formateurs : concevoir une formation"

## Formation de formateurs : concevoir une formation

**Contact** Philippe DAMASO      **Dates** du 13/11/2025 au 14/11/2025

**Tarif** 900 €      **Durée** 2 jours

### PUBLIC

Formateur interne

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Méthode expositive, affirmative, interrogative, active et expérimentelle

### OBJECTIFS

- S'approprier le cahier des charges
- Rédiger des objectifs pédagogiques clairs et mesurables
- Construire un dispositif pédagogique favorisant la participation active

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée

### PROGRAMME

#### S'approprier le cahier des charges

- Identifier le besoin
- Formuler les objectifs pédagogiques

#### Sélectionner et organiser son contenu

- La rédaction du déroulé pédagogique
- La construction des supports et des exercices
- Utiliser des techniques actives, participatives et ludiques

#### Réaliser les supports pour le présentiel ou la classe virtuelle

- Les différences entre le présentiel et le virtuel
- Le séquencement du programme pour maintenir l'attention des participants

#### Mise en situation

- La construction d'une séquence de formation

#### POUR ALLER PLUS LOIN :

F0504 "Formation de formateurs : animer une formation"

# DES MODALITÉS DIVERSIFIÉES

## Une volonté de proposer des formations hybrides ou distancielles

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

Le CFEM s'est doté depuis 6 ans d'outils digitaux pour s'adapter aux attentes des clients et stagiaires : des formations plus courtes, plus ciblées alliant présentiel et distanciel ou complètement à distance (elearnings, tutos, classes virtuelles, webinaires, questionnaires en ligne...).

### > VOUS PRÉFÉREZ DU DISTANCIEL ?



HYBRIDE

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



VIRTUEL

&gt; CLASSE VIRTUELLE

### > VOUS SOUHAITEZ VOUS CERTIFIER ?



CERTIFICATION

> ACTION DE FORMATION  
CERTIFIANTE

### > POUR REPÉRER LES NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉ

&gt; NOUVEAUTÉ

### > POUR DÉCOUVRIR NOS AUTRES PRESTATIONS



ACCOMPAGNEMENT

> ACCOMPAGNEMENT  
INDIVIDUEL

Nous proposons des séances de coaching sous forme d'entretiens individuels pour vous préparer et vous accompagner dans vos transitions et mobilités professionnelles.



ÉVÈNEMENTS

> JOURNÉE ACTUALITÉS,  
SÉMINAIRE ET WEBINAIRE

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

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

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

## DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



> NOUVEAUTÉ



> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE  
ET WEBINAIRE



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



> ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



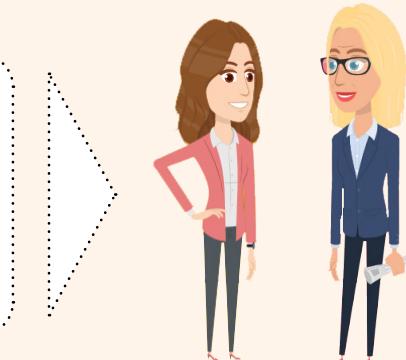
> ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL



> CLASSE VIRTUELLE

### CONTACT PÉDAGOGIQUE DE LA SÉRIE MANAGEMENT

Cécile MAGALHAES – cmagalhaes@agirc-arrco.fr  
Florence THEROND – ftherond@agirc-arrco.fr



Découvrez ici  
nos équipes en vidéo  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

## MANAGEMENT

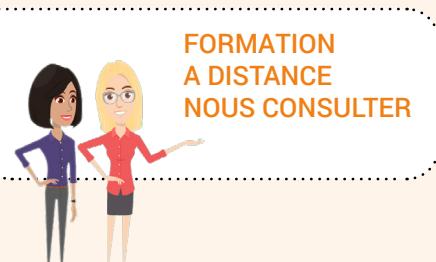
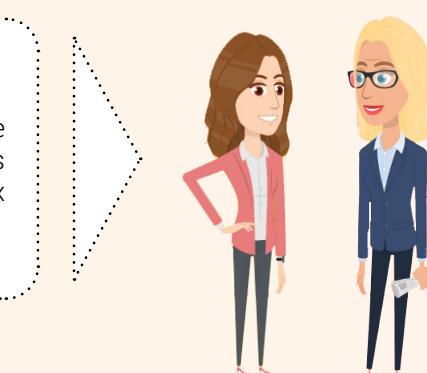
Fédérer les équipes autour d'objectifs communs, garantir une productivité de qualité, témoigner de la reconnaissance à leurs collaborateurs, entretenir la cohésion d'équipe, faciliter le quotidien mais aussi, s'adapter à la transformation digitale, au développement du télétravail, rechercher l'agilité et accompagner le changement et les équipes... les attentes des directions et des collaborateurs sont multiples.

Pour accompagner les managers dans l'acquisition ou le développement des compétences nécessaires, le CFEM crée une série Management qui regroupe des formations pour développer son leadership, la coopération, la facilitation, accompagner ses équipes de conseillers clients ou d'informaticiens.

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 entreprise peuvent être issues des formations de notre catalogue ou construites sur mesure.

N'hésitez pas à prendre contact avec la responsable de projets pédagogiques concernée.

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



Découvrez ici  
nos équipes en vidéo  
<https://etineraire.formapulse.fr/page/equipecfem>

## Formation à la facilitation

Contact	Florence THEROND	Dates	Nous consulter
Tarif	1 830 €	Durée	3 jours

### PUBLIC

Manager, chef de projets

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Utiliser à bon escient la facilitation dans une organisation professionnelle
- Créer, par la pratique, un répertoire personnel d'outils, méthodes et techniques de facilitation utiles dans son quotidien professionnel
- Appliquer des réponses personnalisées et adaptées pour accompagner des collectifs diversifiés et à des niveaux de maturité différents

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, mise en situation, cas fournis par les participants  
10 participants minimum

### PROGRAMME

#### Découvrir la facilitation et la posture du facilitateur

- Prendre conscience de ses forces naturelles de facilitateur et de ses axes de progression pédagogiques clés pour la formation

#### La qualification

- Créer la relation avec le commanditaire et l'interviewer pour récolter les informations essentielles à la conception de l'atelier. Valider le cadrage d'intention et les conditions de succès

#### La conception

- Conception du contenu détaillé de l'atelier, sélection des outils, techniques et méthodes appropriées

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée par l'intervenant

#### L'animation

- Crée le cadre propice à l'échange, savoir animer et gérer la dynamique de groupe tout au long de l'atelier, de l'ouverture à l'atterrissement. Tirer parti de l'intelligence collective et collecter tout le nécessaire pour le post-atelier

#### Le suivi post-atelier

- Apprendre à éviter l'effet "soufflé qui retombe" après un atelier, à synthétiser les contenus produits et à accompagner la dynamique collaborative impulsée
- Prendre de la hauteur sur sa pratique. Retour d'expérience des animations réalisées sur le terrain. Projection vers la suite au moyen de méthodes de type Codev

## Le leadership par la parole

Contact	Florence THEROND	Dates	Nous consulter
Tarif	1 500 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Manager, cadre dirigeant

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Construire son leadership par la parole grâce aux outils de l'Art oratoire
- Développer la maîtrise et l'impact de ses interventions orales en situation professionnelle
- Expérimenter son style d'expression

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Auditions individuelles filmées et debriefing des vidéos. Alternance d'exposés et d'exercices pratiques. 8 participants minimum

### PROGRAMME

#### Ecoute des autres et de soi

- Diagnostics individuels (audition filmée) et présentation de la technique
- Coaching physique des orateurs pendant les exposés
- Débriefing individuel et général des vidéos : apparition des personnages, éclosion des styles et inclusion du public dans la construction du discours

#### La voix, vecteur de l'émotion et du message

- Détour par le théâtre ; découverte du mouvement respiratoire, du travail de la voix et de la pensée.
- Coaching physique et débriefing

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée par l'intervenant

#### Application de l'art oratoire à la présentation professionnelle

- Présentation des 5 règles à respecter pour la constitution et l'utilisation des supports visuels
- Coaching physique des orateurs – débriefing – reprise éventuelle de certains passages

Synthèse générale et conseils personnalisés pour l'avenir

### POUR ALLER PLUS LOIN :

MN0103 "L'orateur leader en réunion"

## L'orateur leader en réunion

Contact	Florence THEROND	Dates	Nous consulter
Tarif	1 500 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Manager, cadre dirigeant

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Travail sur la voix, exercice de créativité en groupe, audition filmée, travail individuel

### OBJECTIFS

- Développer l'impact de ses interventions dans tous les types de réunion grâce aux outils physiques de l'art oratoire
- Utiliser les tactiques de débat pour influencer ses interlocuteurs
- Pratiquer les techniques physiques de management de réunion pour favoriser les synergies et maximiser la créativité de groupe

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques. Auditions individuelles filmées et debriefing des vidéos. 8 participants minimum

### PROGRAMME

#### L'art oratoire

- Un art au service des idées et des publics
- Les arts frères : arts d'interprétation impliquant le corps
- Respect du masque, impératif d'écoute, obligation scénique
- Définition du leadership discret

#### L'art oratoire en réunion

- Mise en évidence de l'amélioration de l'écoute de l'orateur, de l'inclusion du public dans la construction du discours, de la clarification du propos

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée par l'intervenant

#### La discussion de conflit ou le débat

- Approche pratique des « coups classiques » (coupure de parole, ouverture d'un débat, ...), Postures tactiques possibles dans un débat

#### Le débat contradictoire

- Chiffrage des résultats en fonction de l'objectif de départ

#### La discussion simple ou production de groupe

**Synthèse de la formation** et conseils personnalisés pour l'avenir.

#### POUR ALLER PLUS LOIN :

MN0102 "Le leadership par la parole"



## Manager par la reconnaissance

Contact	Florence THEROND	Dates	Nous consulter
Tarif	770 €	Durée	1 jour

### PUBLIC

Manager

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### OBJECTIFS

- Identifier les différentes possibilités de reconnaissance
- Reconnaître les attentes de ses collaborateurs pour utiliser les bons leviers de reconnaissance
- Evaluer ses pratiques managériales en vue de les améliorer par la pratique de la reconnaissance

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques. 8 participants minimum

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée par l'intervenant

### PROGRAMME

Acquérir les concepts de motivation et de reconnaissance

#### Les différents axes de la reconnaissance

- Définir de quoi on parle
- Etablir le lien entre le triptyque besoin/motivation/reconnaissance
- Diagnostiquer les différents types de reconnaissance

#### Les attentes de chacun en matière de reconnaissance et leurs mises en œuvre

- Découvrir mes attentes en terme de reconnaissance
- Identifier les attentes de mes collaborateurs
- Etablir les actions à mener pour utiliser la reconnaissance dans mon quotidien et les mettre en œuvre



## Comment favoriser la collaboration & l'innovation de son équipe en vue d'améliorer le service client ?

Contact	Florence THEROND	Dates	Nous consulter
Tarif	770 €	Durée	1 jour
<b>PUBLIC</b>		<b>OBJECTIFS</b>	
Manager		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer une culture collaborative tournée vers l'innovation au sein de son équipe</li> <li>• Utiliser des outils de mise en œuvre pour améliorer le service client</li> </ul>	
<b>PRÉ-REQUIS</b>			
Aucun			

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée par l'intervenant

### PROGRAMME

#### L'innovation de notre service client

- Se reconnecter à soi et ses modes de fonctionnement
- Elaborer la vision de notre / nos services clients
- Favoriser les prises d'initiatives

#### Le développement d'une culture collaborative

- Prendre des décisions, soutenir et encourager la prise d'initiative
- Identifier les membres de son équipes porteur d'innovation

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### 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

## Savoir mettre en place les leviers de la coopération

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Du 03/04/2025 au 04/04/2025 ou du 01/10/2025 au 02/10/2025
Tarif	900 €	Durée	2 jours

### PUBLIC

Animateur d'équipes, responsable de projets, coordonnateur d'équipes, manager

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

### OBJECTIFS

- Développer la coopération et les échanges
- Fédérer autour de ses actions

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### PROGRAMME

Pour faire grandir vos compétences en coopération et accroître dans vos échanges la confiance, la communication et l'efficacité

#### Evaluer ses réflexes de communiquant

- 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

## Accompagner ses collaborateurs en coaching d'appels ou d'entretiens

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

### PUBLIC

Manager de conseiller retraite en face à face ou en plateforme

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### POINTS FORTS

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

### OBJECTIFS

- Distinguer les différentes étapes de l'entretien de coaching
- Analyser les étapes importantes d'un appel, d'un mail ou d'un entretien réalisé par un collaborateur
- Expérimenter la posture de coach développant la compétence de ses collaborateurs

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

### PROGRAMME

#### Les bénéfices du coaching

- Les objectifs et les impacts du suivi individuel
- Les bénéfices pour l'autre, pour soi et pour le client

#### Le rôle du coach

- Le rôle et le positionnement du coach
- Mesurer objectivement la qualité d'un appel ou d'un entretien

#### Les étapes du coaching efficace

- Les différentes étapes d'un entretien de coaching
- La première étape : le cadrage

#### La palette d'outils du coach

- L'écoute bienveillante pour renforcer sa posture de coach
- Les techniques de questionnement pour mieux accompagner son collaborateur pendant la séance
- La détermination d'un objectif et des moyens pour le réussir

#### Les clés de réussite de son coaching

- L'assertivité pour s'affirmer dans la relation
- Savoir s'exprimer avec authenticité et congruence
- Acquérir des réflexes face à différentes attitudes de ses collaborateurs

## Accompagner la montée en compétence d'une équipe de conseillers Client

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	900 €	Durée	2 jours
<b>PUBLIC</b> Superviseur, responsable d'équipe, manager de conseillers client			
<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun			
<b>POINTS FORTS</b> Animation effectuée par un organisme spécialiste de la relation client téléphonique			
<p><b>OBJECTIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les critères d'évaluation des compétences des collaborateurs en terme de Relation Client</li> <li>• Choisir les techniques adéquates pour optimiser ses accompagnements</li> <li>• Appliquer les méthodes de coaching</li> </ul>			

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>
Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, mise en situation

<b>PROGRAMME</b>
<b>Appréhender le niveau de compétences</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier tous les items d'évaluation du métier de conseiller à distance : attitudes, discours, communication à distance</li> <li>• Connaître les arguments qui définissent ces items pour feedbacks</li> </ul>
<b>Accompagner les compétences : le coaching</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce que le coaching ?</li> <li>• Être manager et coach</li> <li>• Les techniques de coaching et leur mise en oeuvre (méthode GROW)</li> </ul>
<b>Les outils du manager</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mener efficacement un entretien de découverte</li> <li>• Monter le collaborateur en compétences via l'entretien de pilotage (débriefing)</li> <li>• Recadrer avec succès un collaborateur "hors-jeu"</li> </ul>
--

<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>
Questionnaires en fin de formation

<b>Programme</b>
<b>Animer l'équipe, le collectif</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animer quoi ?</li> <li>• Obtenir la cohésion de l'équipe</li> </ul>
<b>Mises en situation</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecouter des appels enregistrés et faire un feedback collectif</li> <li>• Formaliser des grilles d'évaluation avec des éléments concrets</li> <li>• Mettre en application l'accompagnement sous forme de jeux de rôles et analyser les retours de chacun</li> <li>• Identifier les axes de progrès individuels</li> </ul>

<b>POUR ALLER PLUS LOIN :</b>
AB0127 "Manager son équipe de conseillers client à distance"

## Manager une équipe de conseillers client à distance

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Nous consulter
Tarif	900 €	Durée	2 jours
<b>PUBLIC</b> Superviseur, responsable d'équipe, manager de conseillers clients			
<b>PRÉ-REQUIS</b> Aucun			
<b>POINTS FORTS</b> Animation effectuée par un organisme spécialiste de la relation client à distance			
<p><b>OBJECTIFS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les conditions d'efficacité du management d'équipe</li> <li>• Utiliser les outils et méthodes pour animer une équipe au quotidien</li> </ul>			

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>
Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, mise en situation

<b>PROGRAMME</b>
<b>Se positionner comme manager</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir le champs d'action du manager</li> <li>• Identifier précisément son rôle</li> </ul>
<b>Identifier son style de management</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître son style de management</li> <li>• Réaliser son autodiagnostic</li> <li>• Adapter son style de management efficace</li> </ul>
<b>Motiver ses collaborateurs</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clarifier ses propres ressorts de motivation</li> <li>• Soutenir l'auto-motivation</li> <li>• Motiver ses collaborateurs</li> <li>• Donner des signes de reconnaissance</li> </ul>
<b>Renforcer la cohésion de l'équipe</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poser le cadre et fixer les règles</li> <li>• Convaincre et faire adhérer</li> </ul>

<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS</b>
Questionnaires en fin de formation

<b>COMMUNIQUER EFFICACEMENT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopter les attitudes adéquates dans la relation face à face</li> <li>• Savoir formuler et recevoir une critique</li> <li>• Réagir de manière assertive dans différentes situations relationnelles</li> </ul>
<b>MANAGER LES NOUVELLES GÉNÉRATIONS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les enjeux des différences intergénérationnelles</li> <li>• Comprendre les leviers des nouvelles générations au travail</li> <li>• Adapter sa posture de manager</li> </ul>
<b>SAVOIR DÉLÉGUER EFFICACEMENT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les clés d'une délégation efficace</li> <li>• Organiser une délégation</li> <li>• Expliquer les attentes basiques pour déléguer ou responsabiliser</li> </ul>



## Agilité à l'échelle, démarche SAFe

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Le 05/06/2025

Tarif 390 €

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Directeur, chef de projet SI, manager. Toute personne impliquée dans la mise en place de l'Agilité à grande échelle

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques.  
Quiz

**PROGRAMME****Qu'est-ce que l'Agilité à l'échelle ?**

- Le Manifeste Agile revisité à l'échelle
- Pourquoi passer à l'échelle ?
- Les enjeux de l'agilité à l'échelle
- Panorama des frameworks de l'agilité à l'échelle

**Le framework "Scaled Agile Framework" (SAFe).****Principes de bases de l'Agilité à l'échelle**

- La synchronisation et le cadencement des Sprints
- Les Features Team ou communautés de produit/service : enjeux et objectifs
- La coordination des équipes : équipes auto-coordonnées versus équipes d'intégration dédiées
- Projet/produit/programme : vers la création d'un flux

**Principes avancés de l'Agilité à l'échelle, vers l'entreprise Agile**

- Introduction de l'Holacracy, où l'organisation est cellulaire : modélisation d'équipes auto-organisées
- La gestion de portefeuille : introduire l'agilité dans les dispositifs et pratiques de pilotage
- Gouvernance projet/programme
- Fournisseurs versus partenaires

**Présentation du Scaled Agile Framework, SAFe®**

- Quelle est la réelle complexité de ce framework ?
- Quels sont les valeurs et principes de ce framework ?
- La "Big Picture", une vue d'ensemble de SAFe®

**OBJECTIFS**

- Identifier les points clés pour passer à l'agilité à l'échelle
- Distinguer les stratégies des démarches à l'échelle avec SAFe

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

## Bonnes pratiques de management de projet informatique Agirc-Arrco

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Le 18/09/2025

Tarif 390 €

Durée 1 jour

**PUBLIC**

Chef de projet informatique au sein de l'Agirc-Arrco

**PRÉ-REQUIS**

Aucun

**OBJECTIFS**

- Identifier les processus de gestion d'un projet informatique Agirc-Arrco
- Appliquer les règles de la gestion des risques et coût du projet
- Identifier les pratiques de gestion de projet de la communauté des Chefs de Projet Agirc-Arrco

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

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

**MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS**

Questionnaires en fin de formation

**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**

# 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 formations inter démarrent le premier jour à 9h30 et se terminent le dernier jour à 17 h. Les formations en présentiel se déroulent dans les locaux de la Fédération Agirc-Arrco, des locaux loués à l'extérieur par le 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.

(Contacter – cfem@agirc-arrco.fr).

## > INSCRIPTIONS

Toute demande doit être faite par mail au cfem@agirc-arrco.fr ou par préinscription en ligne selon les modalités communiquées. Toute inscription incomplète ou non validée par le Service Formation du client sera retournée à l'émetteur pour complément d'information. **Les références ou mentions souhaitées par le client sur les courriers ou factures doivent impérativement être signalées au moment de l'inscription pour être prises en compte.** Pour toute inscription, un accusé réception est adressé au responsable de l'inscription. La mise en oeuvre 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 participants reçoivent un **questionnaire de recueil des attentes** à retourner impérativement au CFEM avant le début de la formation. Si la formation choisie implique un prérequis, le participant reçoit un questionnaire d'évaluation du prérequis à retourner au CFEM.

**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 participant est indiqué sur la fiche de chaque formation à l'intérieur du catalogue. Dans certains cas, les tarifs ne sont pas précisés pour permettre un ajustement tarifaire garantissant la tenue de la formation même avec un effectif d'inscrits faible.
- Tous les prix sont nets de TVA.
- Le coût des déjeuners, pris en commun est facturé en sus sur la base de **23 €** par repas. Pour les formations se déroulant en mode résidentiel, les frais d'hébergement et de restauration des participants sont facturés en sus.
- Le tarif intra est indiqué dans 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 participants 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 formation, le client reçoit :

- une facture,
- un certificat de réalisation destiné à l'employeur\*

Les règlements doivent être effectués par virement à l'ordre de la Fédération Agirc-Arrco en indiquant le numéro de la facture concernée.

Si le client souhaite que le règlement soit effectué par son OPCO, il lui appartient de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation, de l'indiquer explicitement sur l'inscription ou sur le bon de commande et de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme ainsi désigné. Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au client. Si le 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 participant n'a pas suivi l'intégralité d'une formation, le certificat de réalisation ne mentionne que le temps de présence effectif constaté d'après la feuille d'émergence.*

## > 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 participants serait insuffisant pour assurer le bon déroulement de la formation, 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 1er jour de la prestation : 100% du montant prévu de l'action, au titre des débits formation.

Un remplacement de participant est toutefois possible jusqu'à la veille du stage, sans indemnité. Toute action commencée est due en entier.

## > INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le client au 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 participant peuvent écrire pour s'opposer à une telle communication des informations les concernant. Ils peuvent également à tout moment exercer leurs droits d'accès et de rectification dans les fichiers du 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.



## 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

Retrouvez notre actualité et le catalogue en ligne sur : [etineraire.formapulse.fr](http://etineraire.formapulse.fr)



 CENTRE de FORMATION  
et des EXPERTISES MÉTIERS  
  
Retraite complémentaire  
et prévoyance

● RETRAITE COMPLÉMENTAIRE  
**agirc-arrco**

**Qualiopi**  
processus certifié  
  
 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Certification qualité délivrée au titre  
de la catégorie Actions de formation