



CFEM FORMATION 2026

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 ANECAOUNDEN

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

Aurore BAZIN

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

Nadia CANET

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

Sylvie LE BLANC

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

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
etailieu@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 VILLETTE

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



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

ET SI, EN 2026, ON DISAIT : "DÉSOLÉ, JE NE PEUX PAS, J'AI FORMATION" ?



Le CFEM : catalyseur des expertises métier

Dans un environnement en constante mutation, les expertises métier sont plus que jamais un levier stratégique. Le Centre de Formation des Expertises Métier (CFEM) incarne cette ambition : former, valoriser, transformer. Plus qu'un centre de formation, c'est un acteur clé au service des acteurs de la Branche.

Parce que les métiers bougent, les formations aussi. Le CFEM s'adapte aux réformes, anticipe les besoins, ajuste ses dispositifs. Nous proposons des parcours évolutifs, réactifs et pertinents, même dans des contextes mouvants. Cette agilité est un atout essentiel pour accompagner les transitions professionnelles.

En coconstruisant nos dispositifs avec les opérationnels, nous garantissons des contenus adaptés, concrets et immédiatement mobilisables.

Chaque formation s'appuie sur une maîtrise fine des référentiels métiers et des évolutions réglementaires. Le CFEM conçoit des parcours précis, fiables, ancrés dans la réalité du quotidien professionnel. Il permet aux apprenants d'approfondir leurs compétences avec rigueur et justesse.

Innovation

Le CFEM innove dans les formats, les outils et les approches pédagogiques. Du e-learning à la classe inversée, de la vidéo interactive aux parcours tutorés, nous explorons sans cesse de nouvelles modalités pour enrichir l'expérience apprenante. L'innovation pédagogique devient un levier pour mieux apprendre, mieux retenir, mieux transférer.

L'équipe du CFEM engagée à vos côtés

Derrière chaque parcours, chaque dispositif, chaque innovation, il y a une équipe. Une équipe engagée, à l'écoute, passionnée par les métiers et résolument tournée vers l'apprenant. Le CFEM, c'est avant tout des femmes et des hommes mobilisés pour faire grandir les compétences, révéler les expertises et accompagner chaque professionnel dans sa montée en puissance.

La formation, moment clé dans une carrière professionnelle, offre l'opportunité de se perfectionner, d'acquérir de nouvelles compétences et de s'adapter aux évolutions du métier. Alors, en 2026, dites avec nous : « Désolé, je ne peux pas, j'ai formation ! ».

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



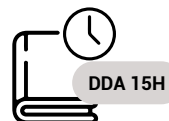
> MODE HYBRIDE :
alternance ou coexistence de présentiel et de distanciel



> ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



> ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL



> DDA FORMATIONS ÉLIGIBLES
AUX 15H DDA*



> CLASSE VIRTUELLE

*Depuis son entrée en vigueur en France le 23 février 2019, la Directive européenne sur la Distribution d'assurances dite DDA impose une obligation de formation DDA de 15h/an pour toutes les personnes distribuant de l'assurance.
Les formations éligibles DDA du CFEM permettent aux professionnels des institutions de prévoyance de développer, mettre à jour ou renforcer leurs compétences en assurance santé, prévoyance, environnement de l'assurance de personne, actualité juridique, relation client et épargne.

SOMMAIRE GÉNÉRAL



- Sommaire
- Nouvelles formations 2026
- Liste des formations 2026
- Des pédagogies engageantes
- Le CFEM en quelques mots
- Qualiopi, c'est quoi ?
- Le dispositif d'évaluation
- Formation inter-entreprises en 10 étapes
- L'intra et le sur-mesure
- Formation intra-entreprises en 10 étapes
- Les pictogrammes
- Découvrez nos parcours formation

SOMMAIRE DES SÉRIES

LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE	46
• Les fondamentaux	48
• L'entreprise, l'adhésion	48
• L'entreprise, la déclaration	51
• L'entreprise, les cotisations et le recouvrement	52
• L'individu, l'information des actifs	53
• L'individu, la carrière	57
• L'individu, la liquidation du dossier	63
• L'individu, les allocations	67
• La relation client	68
• La comptabilité	74
• L'environnement juridique	76

LA RETRAITE EN FRANCE ET EN EUROPE	78
• La retraite en France et en Europe	80

L'ACTION SOCIALE	86
• Se situer dans l'environnement professionnel Agirc-Arrco	88
• La relation client action sociale	91
• Promouvoir des offres de services auprès des entreprises adhérentes	94
• Développer des actions et des projets partenariaux	94
• Se préparer à l'accompagnement social des publics en difficulté	97
• Évaluer ses actions et mesurer leur impact	99
• Se préparer à la retraite	101

L'ASSURANCE SANTÉ, LA PRÉVOYANCE	104
• L'assurance santé	108
• La prévoyance	111
• L'environnement de l'assurance de personnes	114
• Les aspects juridiques et contentieux	116
• Le conseil clients	121
• L'épargne	122

LA FILIÈRE INFORMATIQUE	124
• Les outils, normes et techniques métiers	126
• Produit logiciel : qualité et tests	138
• L'environnement de la retraite complémentaire	140
• Microsoft 365	142

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL/SOFT SKILLS	146
• Capter l'attention, maintenir l'intérêt	148
• L'efficacité au quotidien	152
• Accompagnement des équipes	154
• Evolution professionnelle	155
• Transmission des savoirs	157

MANAGEMENT	160
-------------------	------------

NOUVELLES FORMATIONS 2026

Ces formations sont identifiées dans le catalogue par le pictogramme (nouveau 2026)



Réf	Formation	Série	Page
B0304	Adhésion d'entreprise : maîtriser les règles essentielles - Niveau 1	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	49
B0306	Adhésion d'entreprise : les situations particulières - Niveau 2	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	49
S0301	Les journées d'actualité du domaine entreprise	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	50
B0447	La consultation CELIA pour la liquidation	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	66
B0442	La gestion de l'allocation dans l'outil CELIA	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	68
AB0148	L'expérience client différenciante	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	69
AB0147	Atelier de perfectionnement sur l'expérience client	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	70
AB0125	La gestion des interlocuteurs difficiles et prévention des incivilités	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	71
AB0153	Savoir adapter son discours à son client	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	71
AB0156	Faire vivre une expérience à son client en VISIO	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	72
AB0150	Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	73
AB0149	Accompagner ses collaborateurs à l'expérience client	LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE	73
C0213	Elearning sur les services d'accompagnement et de prévention de l'Agirc-Arrco	L'ACTION SOCIALE	88
C0214	Optimiser ses écrits professionnels par mail dans le cadre de l'action sociale	L'ACTION SOCIALE	92
C0215	Atelier de perfectionnement sur l'expérience client dans le cadre de l'action sociale	L'ACTION SOCIALE	93
C0216	Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client dans le cadre de l'action sociale	L'ACTION SOCIALE	93
C0322	Elearning La politique habitat	L'ACTION SOCIALE	94
C0201	La politique habitat	L'ACTION SOCIALE	95
C0312	L'ingénierie sociale au service du développement social local	L'ACTION SOCIALE	97
D0110	Gestion des prestations en complémentaire santé	L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE	108
D0145	Découverte de la Prévoyance	L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE	111
D0146	Découverte du secteur de la protection sociale	L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE	114
D0302	Initiation à l'épargne retraite pour les conseillers retraite	L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE	122
IB0112	Introduction à l'IA générative avec COPILOT	LA FILIERE INFORMATIQUE	126
IB0113	COPILOT pour les Managers	LA FILIERE INFORMATIQUE	126
IB0114	COPILOT MS 365 : pratique dans les outils Word, Excel, PowerPoint	LA FILIERE INFORMATIQUE	127
IB0130	Sensibilisation à la Sécurité Applicative	LA FILIERE INFORMATIQUE	134
IB0143	JIRA : Pratique avancée	LA FILIERE INFORMATIQUE	136
F0221	Développer son agilité, son adaptabilité et sa souplesse relationnelle	SOFT SKILLS	154
AB0149	Accompagner ses collaborateurs à l'expérience client	MANAGEMENT	166

LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Aurore BAZIN, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Philippe DAMASO.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
LES FONDAMENTAUX					
B0110	Connaître les métiers et les activités de la retraite complémentaire	2 jours	Du 26 au 27/03/2026	780 €	48
L'ENTREPRISE, L'ADHÉSION					
A0308	Informar l'entreprise sur ses obligations sociales et fiscales	3 jours	Nous consulter	1 350 €	48
B0304	Adhésion d'entreprise : maîtriser les règles essentielles - Niveau 1	2 jours	Du 19/03/2026 au 20/03/2026	900 €	49
B0306	Adhésion d'entreprise : les situations particulières - Niveau 2	1 jour	Le 23/06/2026	450 €	49
S0301	Les journées d'actualité du domaine entreprise	1 jour	Nous consulter	390 €	50
B0305	Fusions-absorptions	2 jours	Du 10 au 11/03/2026	900 €	50
L'ENTREPRISE, LA DÉCLARATION					
A0322	Du bulletin de salaire à la DSN	2 jours	Du 07 au 08/12/2026	900 €	51
A0323	L'intégration des données sociales : du bulletin de salaire au RNGD	3 jours	Du 16 au 18/11/2026	1 350 €	51
B0340	Traitement et Intégration de la DSN	2 jours	Du 10 au 11/09/2026	900 €	52
L'ENTREPRISE, LES COTISATIONS ET LE RECouvreMENT					
B0367	Calcul des cotisations	2 jours	Du 01 au 02/06/2026	780 €	52
B0309	Recouvrement et précontentieux des cotisations impayées	2 jours	Du 05 au 06/10/2026	900 €	53



LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Aurore BAZIN, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Philippe DAMASO.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
L'INDIVIDU, L' INFORMATION DES ACTIFS					
B0452	Préparer efficacement un entretien	2 jours	Du 02 au 03/12/2026	780 €	53
B0489	Le simulateur M@rel	1 jour	Le 02/04/2026 ou le 02/09/2026	390 €	54
B0441	Entretien retraite : les questions récurrentes autour du régime général	2 jours	Du 04 au 05/06/2026	900 €	54
B04990	L'ouverture de la demande de retraite	2 jours	Du 01 au 02/04/2026	780 €	55
B04991	La demande de retraite en agence	3 jours	Du 18 au 20/03/2026	1 170 €	55
B0426	Les différents dispositifs de départ à la retraite	2 jours	Du 23 au 24/06/2026	780 €	56
B0433	Les majorations familiales Agirc-Arrco	1 jour	Le 05/02/2026	390 €	56
B0443	La consultation CELIA pour la relation client	1 jour	Nous consulter	390 €	57
L'INDIVIDU, LA CARRIERE					
B0406	La réglementation carrière AGIRC-ARRCO	3 jours	Du 25 au 27/03/2026	1 170 €	57
B04994	La rectification de carrière sur le RNGD	1 jour	Le 31/03/2026	390 €	58
B04105	Titre : Rapprocher le bulletin de salaire et son traitement sur le RNGD	2 jours	Du 13 au 14/10/2026	780 €	58
B0412	La carrière des salariés avant 2019 (Ex Agirc)	2 jours	Du 04 au 05/06/2026	780 €	59
B0407	Gestion des périodes de maladie et de chômage - Niveau 1	3 jours	Du 10 au 12/06/2026	1 170 €	59
B0408	Gestion des périodes de maladie et de chômage - Niveau 2	3 jours	Du 24 au 26/11/2026	1 170 €	60

LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Aurore BAZIN, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Philippe DAMASO.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
L'INDIVIDU, LA CARRIERE					
B0488	La consultation des référentiels	2 jours	Du 02 au 03/04/2026	780 €	60
L'INDIVIDU, L' INFORMATION DES ACTIFS					
B0404	L'information aux actifs	2 jours	Du 02 au 03/09/2026	780 €	61
B0405	Information aux actifs : la gestion des demandes	3 jours	Du 11 au 13/03/2026	1 170 €	61
S0462	Information aux actifs : actualités relation client	1 jour	Nous consulter	390 €	62
S0461	Information aux actifs : actualités correction carrière	1 jour	Nous consulter	390 €	62
L'INDIVIDU, LA LIQUIDATION DU DOSSIER					
B04992	La constitution du dossier Agirc-Arrco	3 jours	Du 03 au 05/11/2026	1 170 €	63
B04993	L'étude du dossier Agirc-Arrco	3 jours	Du 24 au 26/11/2026	1 170 €	63
B04995	La réglementation IRCANTEC	2 jours	Du 02 au 03/06/2026	780 €	64
B04996	Le dossier IRCANTEC dans SCL	2 jours	Du 04 au 05/06/2026	780 €	64
S0463	Webinaire "Les jeudis de la liquidation"	1 jour	Nous consulter	390 €	65
B0451	Impacts de la coordination européenne dans l'instruction du dossier de retraite	1 jour	Le 08/12/2026	450 €	65
B0421	Réversion d'actifs	2 jours	Du 12 au 13/11/2026	780 €	66
B0447	La consultation CELIA pour la liquidation	1 jour	Le 03/02/2026	390 €	66



LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Aurore BAZIN, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Philippe DAMASO.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
L'INDIVIDU, LES ALLOCATIONS					
B0423	Gestion de l'allocation	4 jours	Du 28/09/2026 au 01/10/2026	1 560 €	67
B0472	Réversion allocataire	3 jours	Du 18 au 20/03/2026	1 170 €	67
B0442	La gestion de l'allocation dans l'outil CELIA 	3 jours	Du 16 au 18/09/2026	1 170 €	68
LA RELATION CLIENT					
B04120	Animer une intervention en public	2 jours	Du 28 au 29/09/2026	900 €	68
AB0148	L'expérience client différenciante 	0,5 jour	Nous consulter	225 €	69
AB0128	L'expérience client engagée, comment communiquer efficacement	1 jour	Nous consulter	450 €	69
AB0129	L'écoute et le conseil client	1 jour	Nous consulter	450 €	70
AB0147	Atelier de perfectionnement sur l'expérience client 	1 jour	Nous consulter	450 €	70
AB0125	La gestion des interlocuteurs difficiles et prévention des incivilités 	1 jour	Nous consulter	450 €	71
AB0153	Savoir adapter son discours à son client 	1 jour	Nous consulter	450 €	71
AB0156	Faire vivre une expérience à son client en VISIO 	1 jour	Nous consulter	450 €	72
AB0124	Optimiser ses écrits professionnels par mail et chat	1 jour	Nous consulter	450 €	72
AB0150	Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client 	0,5 jour	Nous consulter	Nous consulter	73
AB0149	Accompagner ses collaborateurs à l'expérience client 	1 jour	Nous consulter	450 €	73

LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE

Contacts pédagogiques : Aurore BAZIN, Eugénie TAILLIEU, Cécile MAGALHAES, Philippe DAMASO.

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
LA RELATION CLIENT					
AB0127	Manager une équipe de conseillers client à distance	2 jours	Nous consulter	900 €	74
LA COMPTABILITE					
E0201	Opérations comptables courantes de l'activité d'une IRC	2 jours	Du 11 au 12/06/2026	900 €	74
E0301	Arrêté comptable des cotisations des IRC	2 jours	Du 01 au 02/10/2026	1 060 €	75
E0302	Arrêté comptable des allocations des IRC	1 jour	Le 25/06/2026	530 €	75
E0312	Comptes individuels et combinés Agirc-Arrco	3 jours	Du 25 au 27/11/2026	1 590 €	76
L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE					
A0407	Successions et donations, aspects financiers et fiscaux	3 jours	Du 07 au 09/10/2026	1 350 €	76

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 €	80
P0151	Journée de spécialisation inter-régimes	1 jour	Nous consulter	390 €	80
A0201	Panorama des principaux régimes de retraite français	2 + 2 jours	Du 16 au 17/03/2026 et du 23 au 24/03/2026	1 560 €	81
A0202	La retraite de base des salariés du secteur privé (Assurance retraite)	2 + 2 jours	Du 17 au 18/06/2026 et du 24 au 25/06/2026	1 800 €	81
A0225	La retraite des indépendants (Assurance retraite)	1 jour	Le 26/03/2026	450 €	82
A0221	Les prestations veuvage des salariés du secteur privé et des indépendants (Assurance retraite)	1 jour	Le 02/04/2026	450 €	82
A0203	La retraite du secteur public (SRE, CNRACL, RAFP et Ircantec)	2 jours	Du 25 au 26/11/2026	900 €	83
A0205	La retraite des professions libérales, des indépendants et des exploitants	2 jours	Du 20 au 21/05/2026	900 €	83
A0207	Droits à retraite en Europe	4 jours	Nous consulter	1 560 €	84

L'ACTION SOCIALE

Contact pédagogique : Fatima ZOUAKI, Cécile MAGALHAES

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
SE SITUER DANS L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL AGIRC-ARRCO					
C0213	E-learning sur les services d'accompagnement et de prévention de l'Agirc-Arrco 	1 heure	Nous consulter	190 €	88
P0122	Passerelle de mobilité vers le métier de l'Action Sociale	10 jours	Du 22 au 23/01/2026 et du 02 au 03/03/2026 et du 02 au 03/04/2026 et du 04 au 05/05/2026 et du 01 au 02/06/2026	3 900 €	88
C0231	L'action sociale Agirc-Arrco : fonctionnement et offre de services du régime	1 jour	Le 22/05/2026 ou le 09/10/2026	450 €	89
C0102	Le panorama de la protection sociale en France	2 jours	Du 19/03/2026 au 20/03/2026 ou du 08/10/2026 au 09/10/2026	900 €	89
C0501	Utiliser le CRM action sociale	1 jour	Le 03/02/2026 ou le 15/09/2026	450 €	90
C0502	Utiliser le CRM action sociale : atelier managers	1h30	Le 28/04 (matin) ou le 29/09/2026 (matin)	150 €	90
LA RELATION CLIENT ACTION SOCIALE					
C0210	La communication efficace dans l'action sociale	1 jour	Nous consulter	450 €	91
C0211	Savoir écouter et conseiller un client dans le cadre de l'action sociale	1 jour	Nous consulter	450 €	91
C0212	La gestion des interlocutions difficiles dans le cadre de l'action sociale	1 jour	Nous consulter	450 €	92
C0214	Optimiser ses écrits professionnels par mail dans le cadre de l'action sociale 	1 jour	Nous consulter	450 €	92
C0215	Atelier de perfectionnement sur l'expérience client dans le cadre de l'action sociale 	1 jour	Nous consulter	450 €	93
C0216	Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client dans le cadre de l'action sociale 	0,5 jour	Nous consulter	225 €	93

L'ACTION SOCIALE

Contact pédagogique : Fatima ZOUAKI, Cécile MAGALHAES

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
PROMOUVOIR DES OFFRES DE SERVICE AUPRES DES ENTREPRISES ADHERENTES					
C0224	L'accompagnement des proches aidants	2 jours	Du 17 au 18 juin 2026	1 220 €	94
DEVELOPPER DES ACTIONS ET DES PROJETS PARTENARIAUX					
C0322	Elearning La politique habitat 	30 minutes	Nous consulter	100 €	94
C0201	La politique habitat 	2 jours	Nous consulter	900 €	95
C0323	Le développement de partenariats	1h30 + 2 jours	Webinaire le 07/05/2026 et 19/05/2026 et 16/06/2026 ou Webinaire: le 08/10/2026 et 03/11/2026 et 03/12/2026	1 000 €	95
C0320 D	L'innovation sociale et l'ESS : comment sécuriser nos partenariats ?	2 heures	Le 11/06/2026 de 9h30 - 11h30	130 €	96
C0321	L'analyse du modèle économique d'une association partenaire	2 jours	Du 17/09/2026 au 18/09/2026	900 €	96
C0312	L'ingénierie sociale au service du développement social local 	2 jours	Du 23/03/2026 au 24/03/2026	900 €	97
SE PREPARER A L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES PUBLICS EN DIFFICULTE					
P0124	Le parcours ECO	2 à 5 jours	Nous consulter	390 € / jour	97
C0303	La conduite d'un entretien pour réaliser un diagnostic social	3 jours	Du 11/03/2026 au 13/03/2026 Ou du 05/10/2026 au 07/10/2026	1 590 €	98
C0113	Les minima sociaux	1 jour	Le 05/06/2026	390 €	98

L'ACTION SOCIALE

Contact pédagogique : Fatima ZOUAKI, Cécile MAGALHAES

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
EVALUER SES ACTIONS ET MESURER LEUR IMPACT					
C0115	L'évaluation et la mesure d'impact social : débutant	0,5 jour	Le 17/03/2026 matin ou le 13/10/2026 matin	390 €	99
C0116	L'évaluation et la mesure d'impact social : intermédiaire	2 jours	Du 26 au 27/03/2026 ou du 5 au 6/11/ 2026	1 540 €	99
C0117	L'évaluation et la mesure d'impact social : avancé	2 + 2 + 2 jours	Du 02/02/2026 au 03/02/2026 Du 02/03/2026 au 03/03/2026 Du 02/04/2026 au 03/04/2026 Ou Du 21/09/2026 au 22/09/2026 Du 12/10/2026 au 13/10/2026 Du 16/11/2026 au 17/11/2026	3 660 €	100
F0220 D	L'utilisation des réseaux sociaux	2 heures	Nous consulter	100 €	100
SE PRÉPARER À LA RETRAITE					
PR0101	Se préparer à la retraite : l'essentiel	1 jour	Nous consulter	Nous consulter	101
PR0101 D	Se préparer à la retraite : l'essentiel	1 jour	Nous consulter	Nous consulter	101
PR0102	Anticiper et préparer sa retraite	2 jours	Nous consulter	Nous consulter	102
PR0102 D	Anticiper et préparer sa retraite	2 jours	Nous consulter	Nous consulter	102

VOTRE EXTRANET CLIENT DISPONIBLE 24 H/24

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

> VOS PRÉINSCRIPTIONS EN LIGNE

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

> L'HISTORIQUE ET LE SUIVI DE VOS INSCRIPTIONS

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

> VOS DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Vous signez électroniquement les conventions de formation.

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

> UN ACCÈS MULTI-UTILISATEURS

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

> UN SUIVI QUALITÉ FACILE

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

POUR BÉNÉFICIER DE CE SERVICE

Il vous suffit d'envoyer un message à l'adresse : cfem@agirc-arrco.fr.
Les modalités d'accès vous seront communiquées très rapidement.



L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE

Contact pédagogique : Vincent PETITPAS

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
L'ASSURANCE SANTE					
D0110	Gestion des prestations en complémentaire santé 	2 jours	Du 15 au 16/06/2026	Nous consulter	108
D0143	Découverte de l'Assurance Santé	1 jour	Le 12 /10/2026	Nous consulter	108
D0128	Actualités santé	1 jour	Le 02/06/2026	Nous consulter	109
D0229	La gestion pratique des frais de santé	2 jours	Du 08 au 09/10/2026	Nous consulter	109
D0142	Les gros risques en assurance santé : Hospitalisation, Dentaire, Optique, Audioprothèse	2 jours	Du 23 au 24/03/2026	Nous consulter	110
D0141	100 % santé : contenus et impacts «Contrats Responsable»	1 jour	Le 16/03/2026	Nous consulter	110
D0108	Echanges informatiques entre la SS et les organismes complémentaires, le tiers payant	1 jour	Le 27/03/2026	Nous consulter	111
LA PREVOYANCE					
D0145	Découverte de la Prévoyance 	1 jour	Le 14 /10/2026	Nous consulter	111
D0129	Actualités prévoyance	1 jour	Le 25/06/2026	Nous consulter	112
D0144	Gestion des prestations en espèces en complémentaire	3 jours	Du 21 au 23/09/2026	Nous consulter	112
D0230	La gestion pratique de l'incapacité temporaire et de l'invalidité	2 jours	Du 17 au 18/11/2026	Nous consulter	113
D0231	La gestion pratique des prestations décès	2 jours	Du 19 au 20/05/2026	Nous consulter	113
D0267	Expertise prestations prévoyance : incapacité, invalidité et décès	2 jours	Du 15 au 16/10/2026	Nous consulter	114

L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE

Contact pédagogique : Vincent PETITPAS

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
L'ENVIRONNEMENT DE L'ASSURANCE DE PERSONNES					
D0146	Découverte du secteur de la protection sociale 	1 jour	Le 06/03/2026	Nous consulter	114
D0201	Panorama Santé - Prévoyance - Niveau 1	2 jours	Du 12 au 13/03/2026	Nous consulter	115
D0202	Panorama Santé - Prévoyance – Niveau 2	2 jours	Du 08 au 09/06/2026	Nous consulter	115
D0207	Gestion du contrat de prévoyance	2 jours	Nous consulter	Nous consulter	116
LES ASPECTS JURIDIQUES ET CONTENTIEUX					
D0280	Actualités juridiques en assurances collectives	1 jour	Le 01/06/2026	Nous consulter	116
D0214	Accords collectifs de protection sociale complémentaire	1 jour	Le 10/09/2026	Nous consulter	117
D0217	Maintien des droits en prévoyance complémentaire	1 jour	Le 04/06/2026	Nous consulter	117
D0219	Restructurations d'entreprises : les impacts en prévoyance complémentaire	1 jour	Le 21/09/2026	Nous consulter	118
D0285	Le recours contre tiers en assurance de personne	1 jour	Nous consulter	Nous consulter	118
D0216	Contentieux du recouvrement des cotisations par les institutions de prévoyance	1 jour	06/10/2026	Nous consulter	119
D02108	Actualités de la conformité en assurance de personne	1 jour	Le 15/09/2026	Nous consulter	119
D02109	Réforme des retraites et épargne retraite	1 jour	Le 25/09/2026	Nous consulter	120
D02110	La réforme de la protection sociale complémentaire des agents de la fonction publique	1 jour	Le 08/10/2026	Nous consulter	120

L'ASSURANCE SANTE, LA PREVOYANCE

Contact pédagogique : Vincent PETITPAS

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
LE CONSEIL CLIENTS					
D0270	Le conseiller santé	2 jours	Du 16 au 17/11/2026	Nous consulter	121
D0271	Le conseiller prévoyance	2 jours	Du 24 au 25/09/2026	Nous consulter	121
L' EPARGNE					
D0300	Les dispositifs d'épargne retraite et la loi PACTE	1 jour	Le 11/09/2026	Nous consulter	122
D0302	Initiation à l'épargne retraite pour les conseillers retraite 	2 jours	Nous consulter	Nous consulter	122

LA FILIERE INFORMATIQUE

Contact pédagogique : Cécile MAGALHAES

Réf	Formation		Durée	Dates	Prix	Page
LES OUTILS, NORMES ET TECHNIQUES METIERS						
IB0112	Introduction à l'IA générative avec COPILOT		0,5 jour	Le 08/06/2026 matin ou après midi	225 €	126
IB0113	COPILOT pour les managers		1 jour	Nous consulter	450 €	126
IB0114	COPILOT MS 365 : pratique dans les outils Word, Excel, PowerPoint		1 jour	Le 09/06/2026	450 €	127
IB0165	Sensibilisation aux données numériques - RGPD		1 jour	Le 08/06 ou le 22/09/2026	450 €	127
IB0164	Comment gérer sa E-réputation sur les réseaux sociaux		1 jour	Le 21/09/2026	450 €	128
IB0121	Agilité : Mettre en oeuvre Scrum et Kanban		2 jours	Du 03/06 au 04/06/2026	780 €	128
IB0149	Agilité à l'échelle, démarche SAFe		2 jours	Du 16/09 au 17/09/2026	780 €	129
IB0128	Formation certifiante "Agilité : Devenir Scrum Master"		2 jours	Du 10/06 au 11/06/2026	1 030 €	129
IB0129	Formation certifiante "Agilité : Devenir Product Owner"		2 jours	Du 09 au 10/09/2026	1 030 €	130
IB0160	Bonnes pratiques de management de projet informatique Agirc-Arrco		1 jour	Le 18/06/2026 ou le 30/09/2026	390 €	130
IB0126	Initiation à la programmation Objet/Java		3 jours	Nous consulter	1 350 €	131
IB0133	Formation JAVA : Programmation avancée		2 jours	Nous consulter	900 €	131
IB0134	Introduction à JEE et Webservices		2 jours	Nous consulter	900 €	132
IB0135	Framework Spring : Développement d'application IHM et batch		3 jours	Nous consulter	1 350 €	132
IB0136	Le Mapping Objet/Relationnel avec Hibernate		3 jours	Nous consulter	1 350 €	133

LA FILIERE INFORMATIQUE

Contact pédagogique : Cécile MAGALHAES

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
LES OUTILS, NORMES ET TECHNIQUES METIERS					
IB0159	Développement d'applications avec Angular	3 jours	Nous consulter	1 350 €	133
IB0130	Sensibilisation à la Sécurité Applicative 	0,5 jour	Nous consulter	195 €	134
IB0138	Framework Thémis : Core & WebServices	1 jour	Nous consulter	390 €	134
IB0140	Framework Themis : Batch	2 jours	Nous consulter	780 €	135
IB0156	Framework TFront / Angular / Rest API	0,5 jour	Nous consulter	195 €	135
IB0163	Contrôle de versions avec GIT	1 jour	Nous consulter	390 €	136
IB0143	JIRA : Pratique avancée 	1 jour	Nous consulter	390 €	136
IB0132	Appréhender les outils PostgreSQL	0,5 jour	Nous consulter	225 €	137
IB0141	Formation certifiante "Big Data Foundation"	3 jours	Nous consulter	1 950 €	137
PRODUIT LOGICIEL : QUALITE ET TESTS					
IB0145	Formation certifiante de testeur logiciel "ISTQB Fondation"	3 jours	Nous consulter	1 830 €	138
IB0161	Testeur logiciel : "Pilotage et Organisation des Recettes"	3 jours	Nous consulter	1 350 €	138
IB0162	Testeur logiciel "Méthodologie de Tests et Recettes MOA"	3 jours	Nous consulter	1 350 €	139
IB0122	Tester et améliorer le produit logiciel avec Squash TM	1 jour	Nous consulter	390 €	139

LA FILIERE INFORMATIQUE

Contact pédagogique : Cécile MAGALHAES

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
L'ENVIRONNEMENT DE LA RETRAITE COMPLEMENTAIRE					
IC0101	Comprendre la retraite complémentaire	1 jour	Le 09/06/2026	390 €	140
IC0104	Repérer les activités pour l'Information des actifs	1 jour	Le 02/12/2026	390 €	140
IC0105	Repérer les activités et processus du service liquidation	1 jour	Le 09/06/2026	390 €	141
IC0106	Repérer les activités du service allocataire	1 jour	Le 10/12/2026	390 €	141
IC0115	Les référentiels Agirc-Arrco dans leurs écosystèmes	1 jour	Le 18/06 ou le 18/09/2026	390 €	142
MICROSOFT 365					
H0118	Optimiser l'utilisation d'Outlook	1 jour	Nous consulter	450 €	142
H0125	Fonctionnalités avancées d'Outlook	0,5 jour	Nous consulter	225 €	143
H0124	Office 365 – Les outils de collaboration et de stockage (Onedrive, Teams, Sharepoint...)	1 jour	Le 01/04/2026	450 €	143
H0126	Office 365 - Les outils d'aide à l'organisation projet (OneNote, Planner, To Do, Bookings, Forms)	1 jour	Le 31/03 ou le 29/09/2026	450 €	144
H0127	Office 365 - Analyse de données avec Power BI	2 jours	Du 08 au 09/06/2026	900 €	144

DEVELOPPEMENT PERSONNEL "SOFT SKILLS"

Contacts pédagogique : Aurore BAZIN, Valérie DURAN, Cécile MAGALHAES, Florence THEROND

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
CAPTER L'ATTENTION, MAINTENIR L'INTERET					
F0306	Se faire comprendre et convaincre	3 jours	Du 16 au 18/03/2026 ou du 28 au 30/09/2026	1 350 €	148
F0303	Renforcer sa prise de parole	3 jours	Du 12 au 14/10/2026	1 350 €	148
F0218	Savoir donner et recevoir un Feedback	1 jour	Le 29/09/2026	450 €	149
F0219	Développer son leadership	2 jours	Du 15 au 16/06/2026	900 €	149
IA0112	Savoir mettre en place les leviers de la coopération	2 jours	Du 26 au 27/03/2026	900 €	150
IA0118	Impliquer des ressources en mode transversal	2 jours	Du 17 au 18/06/2026	900 €	150
F0408	Améliorer ses écrits professionnels	2 jours	Du 05 au 06/10/2026	1 060 €	151
H0128	Organisez vos idées avec la carte heuristique (Mind Mapping)	1 jour	Le 30/09/2026	530 €	151
L'EFFICACITE AU QUOTIDIEN					
IA0116	Découvrir des méthodes et outils de résolution de problèmes	2 jours	Du 24 au 25/09/2026	900 €	152
F0206	Gérer son temps et ses priorités	2 jours	Du 22 au 23/06/2026	900 €	152
F0202	Développer sa mémoire pour être efficace	3 jours	Du 10 au 12/03/2026 ou du 21 au 23/09/2026	1 350 €	153
F0217	Gérer ses émotions et renforcer sa confiance en soi	1 jour	Le 28/05/2026	450 €	153
F0221	Développer son agilité, son adaptabilité et sa souplesse relationnelle	2 jours	Du 23 au 24/03/2026 ou du 07 au 08/10/2026	900 €	154



DEVELOPPEMENT PERSONNEL "SOFT SKILLS"

Contacts pédagogique : Aurore BAZIN, Valérie DURAN, Cécile MAGALHAES, Florence THEROND

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
ACCOMPAGNEMENT DES EQUIPES					
F0601	Le codéveloppement professionnel destiné aux managers	1+ 5 x 0,5 jour	Nous consulter	Nous consulter	154
F0603	Mieux communiquer en comprenant sa propre personnalité et celle des autres	3 jours	Nous consulter	Nous consulter	155
EVOLUTION PROFESSIONNELLE					
F0102	Bilan stratégique de compétences et carrière pour se préparer à une mobilité	4 jours	Nous consulter	Nous consulter	155
F0111	Se préparer à un entretien de mobilité ou de recrutement	1 jour	Nous consulter	1 470 €	156
F0113	Coaching collectif en situation de crise	2,5 jours	Nous consulter	Nous consulter	156
F0112	Coaching individuel	12 à 16 heures	Nous consulter	Nous consulter	157
TRANSMISSION DES SAVOIRS					
F0504	Formation de formateurs : animer une formation	2 jours	Du 15 au 16/06/2026	900 €	157
F0505	Formation de formateurs : concevoir une formation	2 jours	Du 19 au 20/11/2026	900 €	158

MANAGEMENT

Contacts pédagogique : Cécile MAGALHAES, Florence THEROND

Réf	Formation	Durée	Dates	Prix	Page
MN0101	Formation à la facilitation	3 jours	Nous consulter	7 200 €	162
MN0102	Le leadership par la parole	2 jours	Nous consulter	Nous consulter	162
MN0103	L'orateur leader en réunion	2 jours	Nous consulter	Nous consulter	163
MN0104	Manager par la reconnaissance	1 jour	Nous consulter	Nous consulter	163
MN0105	Comment favoriser la collaboration & l'innovation de son équipe en vue d'améliorer le service client ?	1 jour	Nous consulter	770 €	164
F0219	Développer son leadership	2 jours	Du 15 au 16/06/2026	900 €	164
IA0112	Savoir mettre en place les leviers de la coopération	2 jours	Du 26 au 27/03/2026	900 €	165
AB0127	Manager une équipe de conseillers client à distance	2 jours	Nous consulter	900 €	165
AB0149	Accompagner ses collaborateurs à l'expérience client 	1 jour	Nous consulter	450 €	166
IB0149	Agilité à l'échelle, démarche SAFe	2 jours	Du 16 au 17/09/2026	780 €	166
IB0160	Bonnes pratiques de management de projet informatique Agirc-Arrco	1 jour	Le 18/06/2026 ou le 30/09/2026	390 €	167

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 :

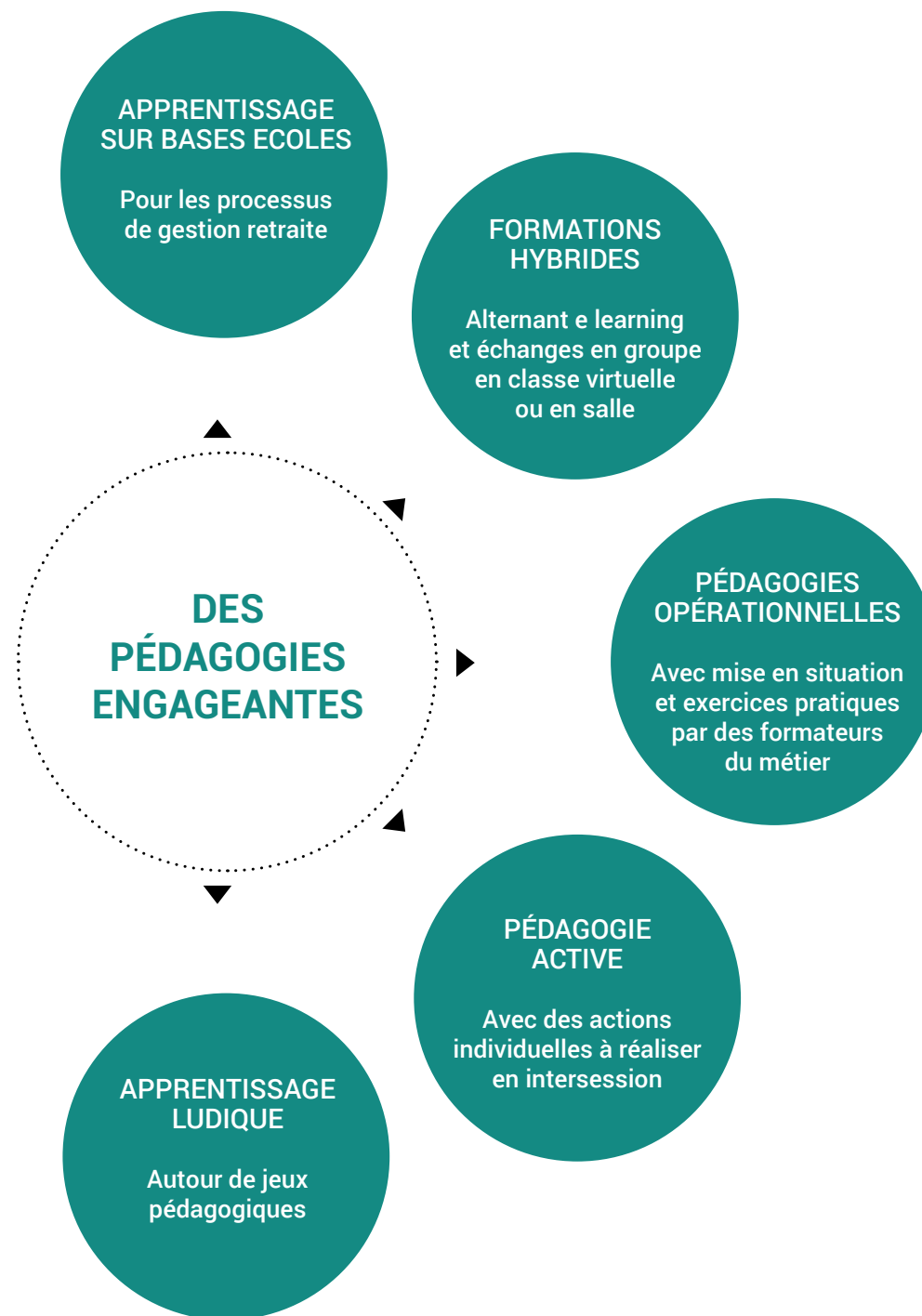
- Formations hybrides alternant e-learning et échanges en groupe (en présentiel ou en classe virtuelle)
- Apprentissage sur bases écoles pour les processus de gestion de la retraite
- Apprentissage ludique autour de jeux pédagogiques (jeu des familles de métiers, lotos, jeux de plateau...)
- Pédagogies 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 :

- Pratiques pédagogiques
- Expertise reconnue dans un métier, un secteur professionnel,
- Pratiques digitales pour garantir la maîtrise des outils digitaux utiles à l'apprentissage



LE CFEM EN QUELQUES MOTS...

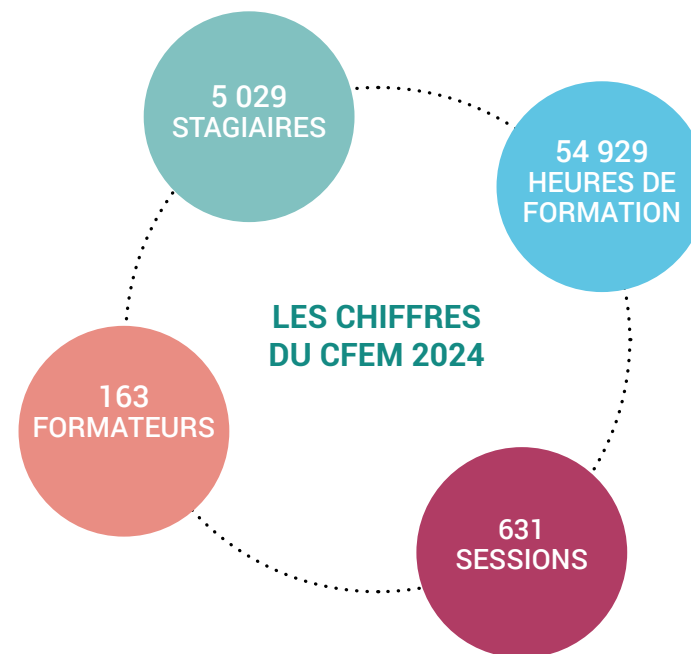
> LE CFEM EN QUELQUES MOTS...

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.



> LE CFEM EN QUELQUES CHIFFRES...



> 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

En complément, le CFEM propose quelques formations transversales sur :

- Les soft skills
- Le management

QUALIOPi, C'EST QUOI ?

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

Les équipes du 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 finançables par des fonds publics ou mutualisés. Cette certification est aujourd'hui essentielle pour vous garantir les meilleures conditions de formation et ses exigences sont traduites dans un référentiel national unique. Il comprend 7 critères recouvrant l'ensemble des process de notre activité : la **communication**, la **conception pédagogique**, la **mise en oeuvre** des prestations, les **moyens** alloués, la **gestion des compétences** des acteurs, l'intégration dans notre **environnement professionnel** 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.

> 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 présentiels et digitales
- Fait intervenir des formateurs qualifiés et experts dans leur domaine professionnel
- Tient compte de l'évolution de vos métiers pour faire évoluer son offre de formation
- Mesure les taux de satisfaction de ses clients et des participants
- Prend en compte les appréciations et réclamations de ses clients pour sans cesse améliorer son offre de formation.

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

Qualiopi
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

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

NOTRE DISPOSITIF D'EVALUATION

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

Avant la formation :

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

Pendant la formation :

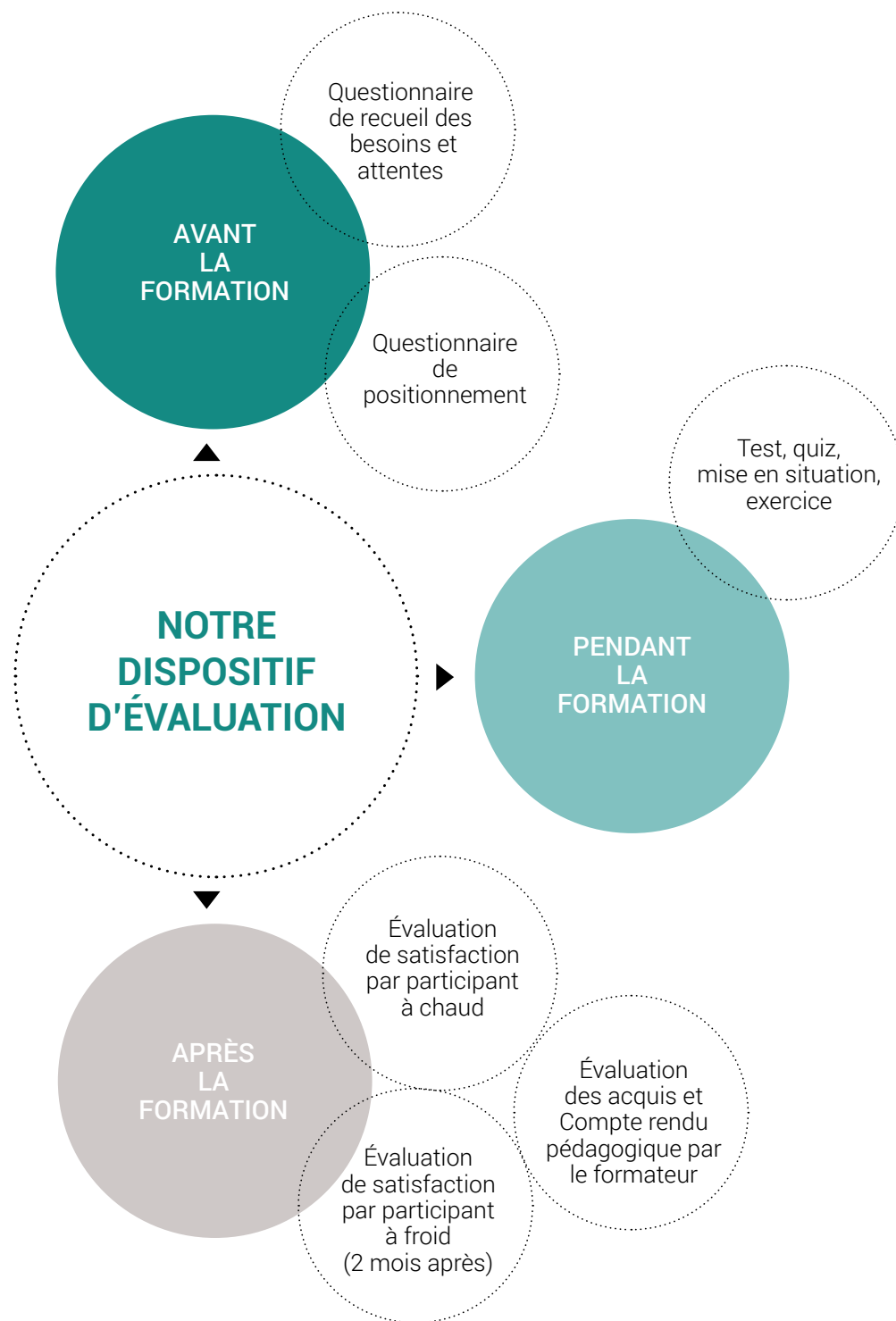
Le formateur évalue la progression des participants par rapport aux objectifs à atteindre à l'aide de tests, quiz, mises en situation ou exercices... Le formateur renseigne ensuite la progression individuelle de chaque participant en remplissant une *Évaluation des acquis de la formation*.

Après la formation :

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

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

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



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

PARTICIPANT

JE CHOISIS MA FORMATION

1

Consultez les programmes de formation

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

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

2

Sélectionnez votre formation

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

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

3

Réservez les dates dans votre agenda

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

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

JE ME PRÉPARE À SUIVRE LA FORMATION

4

Recevez la convocation/ courrier report ou annulation

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

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

C'est là que vous :

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

5

Remplissez le questionnaire de recueil des attentes

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

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

JE ME FORME

6

Participez activement

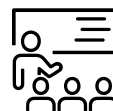
Votre participation est primordiale pour vous permettre d'atteindre les objectifs de formation

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

7

Validez votre participation

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



8

Evaluez vos acquis

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

J'ÉVALUE LA FORMATION

9

Transmettez vos appréciations

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



JE METS MES ACQUIS EN APPLICATION

10

A l'issue de votre formation

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

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

L'INTRA ET LE SUR MESURE : DES SOLUTIONS PERSONNALISÉES

Aujourd'hui, 80% des actions de formation réalisées par le 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

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

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

**POUR UN DEVIS PERSONNALISÉ : CONTACTEZ LE RESPONSABLE DE PROJETS 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.

CONSTRUISONS VOTRE PROJET DE FORMATION

1

Contactez le CFEM

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

2

Affinez vos besoins

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

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

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

VALIDEZ NOTRE OFFRE

3

Recevez notre offre

Vous recevez une convention de formation qui détaille :

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

4

Validez la convention de formation

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



ORGANISONS LA FORMATION

5

Affinez vos besoins

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

Nous adressons aux participants :

- les convocations
- et le programme de la formation

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

6

Organisez la formation

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

Si la formation implique des déplacements de participants, vous gérez la logistique associée.

Les supports pédagogiques sont mis à disposition au plus tard à la fin de la session, soit sous format papier, soit sur l'extranet participant de Dendreo

TOUT AU LONG DE LA FORMATION

7

Accueillez le formateur et les participants

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

8

Accompagnez les participants

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



J'ÉVALUE LA FORMATION

9

Organisez la formation

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



JE FINALISE LA FORMATION

10

Finalisez la formation

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



DES MODALITÉS DIVERSIFIÉES

Une volonté de proposer des formations hybrides ou distancielles

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

Le CFEM s'est doté depuis 8 ans d'outils digitaux pour s'adapter aux attentes des clients et stagiaires : des formations plus courtes, plus ciblées alliant présentiel et distanciel ou complètement à distance (e-learning, tutos, classes virtuelles, webinaires, questionnaires en ligne...).

> VOUS PRÉFÉREZ DU DISTANCIEL ?



HYBRIDE

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



VIRTUEL

> **CLASSE VIRTUELLE**

> VOUS SOUHAITEZ VOUS CERTIFIER ?



CERTIFICATION

> **ACTION DE FORMATION
CERTIFIANTE**

> POUR REPÉRER LES NOUVEAUTÉS



NOUVEAUTÉ

> **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.



DDA 15H

> **DDA FORMATIONS ÉLIGIBLES
AUX 15H DDA***

*Depuis son entrée en vigueur en France le 23 février 2019, la Directive européenne sur la Distribution d'assurances dite DDA impose une obligation de formation DDA de 15h/an pour toutes les personnes distribuant de l'assurance.

Les formations éligibles DDA du CFEM permettent aux professionnels des institutions de prévoyance de développer, mettre à jour ou renforcer leurs compétences en assurance santé, prévoyance, environnement de l'assurance de personne, actualité juridique, relation client et épargne.

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.

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

L'objectif de cette présentation est de :

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

La modularité et l'individualisation de ces parcours de formation sont autant d'atouts pour faciliter et sécuriser la mobilité des salariés 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
Parcours ECO
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

> 1. COMPRENDRE

E-learning



40 min

Histoire de la retraite

> 2. S'APPROPRIER

2 jours successifs la même semaine

Avec le formateur



2 jours

Jour 1 :
Le Régime Général et la MSA

Jour 2 :
Ex-SSI
MSA TNS

2 jours successifs la semaine d'après

Avec le formateur



2 jours

Jour 3 :
Fonctionnaires

Jour 4 :
PL
CNAVPL

> 3. METTRE EN OEUVRE

1 jour au minimum 1 mois et demi après

E-learning



40 min

La retraite en France - les différents régimes

Avec le formateur



1 jour

Jour 5 :
Mise en pratique et clôture

RÉFÉRENCE :
P0141

DURÉE

Plusieurs modules e-learning et 5 jours en présentiel

TARIF

Cumul des tarifs de chaque module choisi

CONTACT

Stéphanie LEHU

OBJECTIF DU PARCOURS

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

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

PUBLIC CIBLE

Conseiller retraite, Gestionnaire de contrats

PRÉREQUIS

Aucun

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaires
Etudes de cas

MODALITÉS D'ACCÈS

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

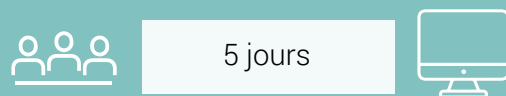
LES POINTS FORTS

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

PARCOURS ENTREPRISES

Test de positionnement : Quiz de connaissances réalisé en ligne

Niveau débutant - Parcours total 15 jours



5 jours

Terminologie de la réglementation
1 jour

Conditions d'adhésion
1 jour

Catégories professionnelles
0,5 jour

Assiettes de calcul de cotisations
1 jour

Répartition des taux
0,5 jour

Exonérations
1 jour

Niveau intermédiaire - Parcours total 10 jours



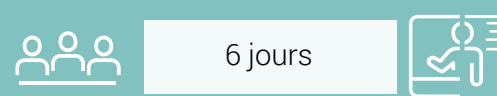
4 jours

Traitement et intégration de la DSN
1 jour

Norme DSN et cahier des charges
2 jours

Fonctionnement de la brique DSN
1 jour

Niveau expert - Parcours total 6 jours



6 jours

Le bulletin
de salaire
2 jours

Interlocution
2 jours

Outils digitaux
pour les entreprises
2 jours

Evaluation individuelle : Chaque module du parcours est évalué individuellement

DURÉE

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

TARIF

Cumul des tarifs
de chaque module
choisi

CONTACT

Aurore BAZIN

OBJECTIF DU PARCOURS

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

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

PUBLIC CIBLE

Gestionnaire de retraite du domaine entreprises
ou individu

PRÉREQUIS

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Chaque module du parcours est évalué
individuellement par des questionnaires

MODALITÉS D'ACCÈS

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

LES POINTS FORTS

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

PARCOURS RELATION CLIENT

> RENFORCER SA COMMUNICATION ORALE

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

> GÉRER LES INTERLOCUTEURS DIFFICILES

Module AB0125

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

> RENFORCER SA COMMUNICATION ÉCRITE

Module AB0124

1 jour
Optimiser ses écrits

DURÉE

De 1 à 6 jours selon les modules choisis

TARIF

Cumul des tarifs de chaque module choisi

CONTACT

Cécile MAGALHAES

OBJECTIF DU PARCOURS

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

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

PUBLIC CIBLE

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

PRÉREQUIS

Aucun

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaires en début et fin de chaque formation

MODALITÉS D'ACCÈS

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

LES POINTS FORTS

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

PARCOURS RELATION CLIENT POUR LES MANAGERS

> ACCOMPAGNER SES ÉQUIPES SUR LA RELATION CLIENT

Module AB0149



1 jour

Accompagner ses collaborateurs à l'expérience client

Module AB0127



2 jours

Manager une équipe de conseillers client à distance

DURÉE

De 1 à 3 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)

PARCOURS ECO

> SOCLE COMMUN

2 jours consécutifs obligatoires

L'accueil du
ressortissant et
la clarification du
besoin

L'évaluation de
la situation et la
réponse

Module 1

+

Module 2



1 jour

1 jour

> MODULES DE SPÉCIALISATION

Choix selon les missions du conseiller

Accompagner
l'avancée en âge

Accompagner
les aidants

Soutenir les
personnes en
situation de
fragilité

Module 3

+

Module 4

+

Module 5



1 jour

1 jour

1 jour

OBJECTIF DU PARCOURS

Identifier les prestations du référentiel commun

Appliquer la démarche ECO

Réaliser un diagnostic de la situation du
ressortissant

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

PUBLIC CIBLE

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

PRÉREQUIS

Aucun

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etudes de cas

MODALITÉS D'ACCÈS

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

LES POINTS FORTS

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

PARCOURS :
P0124

DURÉE

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

TARIF

390 € par jour et
par participant

CONTACT

Fatima ZOUAKI

VOTRE EXTRANET CLIENT DISPONIBLE 24 H/24

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

> VOS PRÉINSCRIPTIONS EN LIGNE

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

> L'HISTORIQUE ET LE SUIVI DE VOS INSCRIPTIONS

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

> VOS DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Vous signez électroniquement les conventions de formation.

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

> UN ACCÈS MULTI-UTILISATEURS

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

> UN SUIVI QUALITÉ FACILE

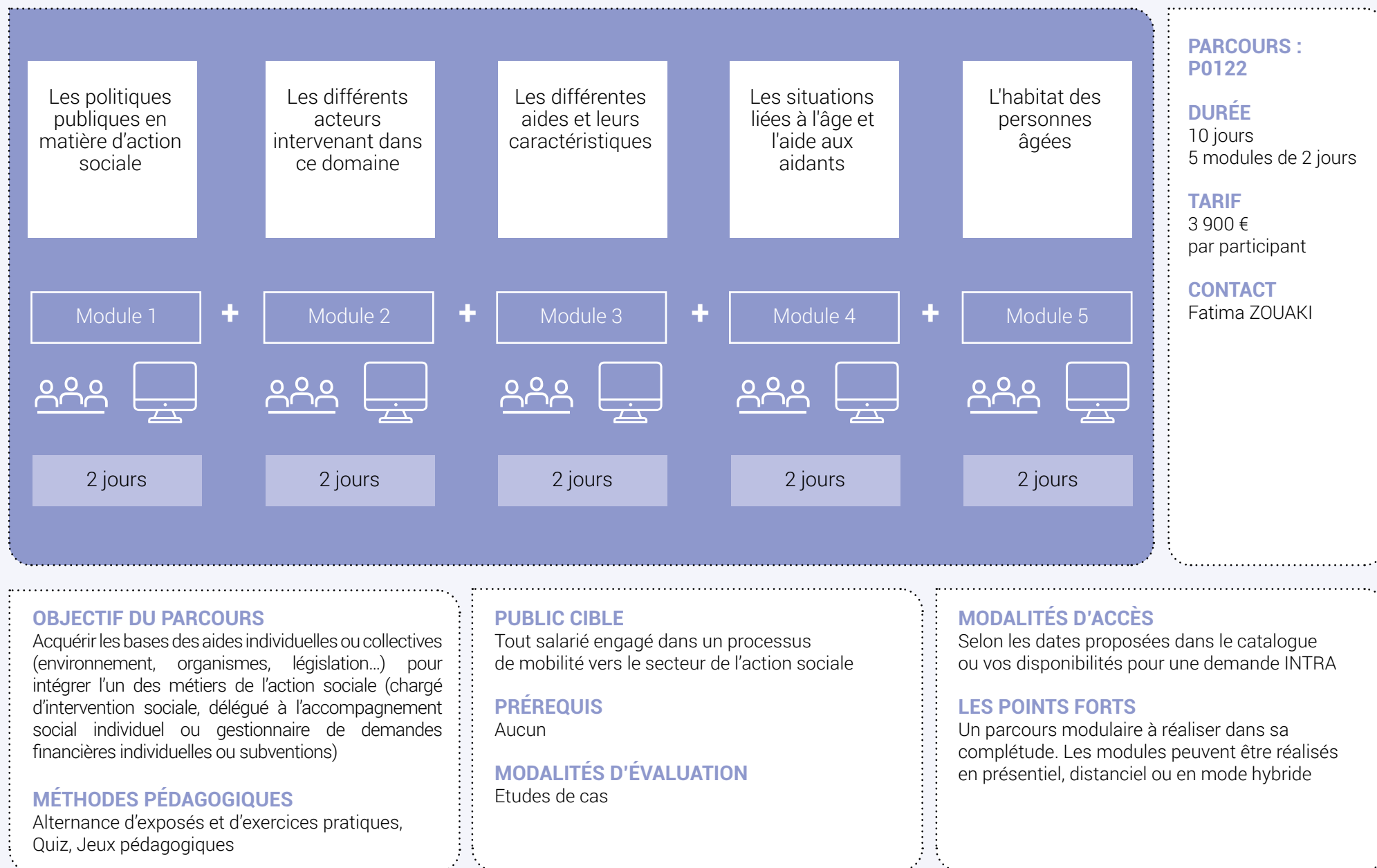
Depuis la page d'accueil de votre extranet, vous retrouvez le bouton de création d'un ticket de Suivi Qualité, vous permettant de renseigner des tickets de toute nature : incident, plainte client, suggestion d'amélioration. A réception, nos équipes traitent vos demandes dans les délais les plus brefs.

POUR BÉNÉFICIER DE CE SERVICE

Il vous suffit d'envoyer un message à l'adresse : cfem@agirc-arrco.fr.
Les modalités d'accès vous seront communiquées très rapidement.



PASSERELLE DE MOBILITÉ VERS LES MÉTIERS DE L'ACTION SOCIALE



PARCOURS RELATION CLIENT ACTION SOCIALE

> RENFORCER SA COMMUNICATION ORALE

Module CO210



1 jour

La communication efficace

Module CO211



1 jour

Savoir écouter et conseiller un client

Module CO215



1 jour

Atelier de perfectionnement sur l'expérience client

Module CO216



0,5 jour

Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client

> GÉRER LES INTERLOCUTEURS DIFFICILES

Module CO212



1 jour

La gestion des interlocuteurs difficiles

> RENFORCER SA COMMUNICATION ÉCRITE

Module CO214



1 jour

Optimiser ses écrits professionnels par mail et chat

DURÉE

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

TARIF

Cumul des tarifs de chaque module choisi

CONTACT

Cécile MAGALHAES

OBJECTIF DU PARCOURS

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

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

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

PUBLIC CIBLE

Conseiller action sociale

PRÉREQUIS

Aucun

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaires en fin de chaque formation

MODALITÉS D'ACCÈS

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

LES POINTS FORTS

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

PARCOURS AGILITÉ – CERTIFICATION SCRUM

> DÉCOUVRIR

2 jours

Module IB0121

Formation



Agilité :
Mettre en
oeuvre
Scrum et
Kanban

> SE FORMER ET SE CERTIFIER

2 jours

DEVENIR PRODUCT OWNER

Module IB0129

Formation



Préparation à
la certification



Examen de
certification

examen en ligne,
80 questions,
durée 1 h

DEVENIR SCRUM MASTER

Module IB0128

Formation



Préparation à
la certification



Examen de
certification

examen en ligne,
80 questions,
durée 1 h

> PILOTER

1 jour

AGILITÉ À L'ÉCHELLE, DÉMARCHE SAFE

Module IB0149

Formation



DURÉE

De 1 à 5 jours
en fonction
des modules
choisis

TARIF

Cumul des tarifs
de chaque module
choisi

CONTACT

Cécile MAGALHAES

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

> MAÎTRISER LA MESSAGERIE

Module H0118



1 jour

Optimiser
l'utilisation
d'Outlook

Module H0125



0,5 jour

Fonctionnalités
avancées
d'Outlook

> ECHANGER ET COLLABORER

Module H0124



1,5 jours

Onedrive, Teams,
Sharepoint

> ORGANISER ET PLANIFIER

Module H0126



1 jour

OneNote, Planner,
To Do, Bookings,
Forms

> EXPLORER LES DONNÉES

Module H0127



2 jours

Power BI

DURÉE

De 0,5 à 6 jours
selon les modules
choisis

TARIF

Cumul des tarifs
de chaque module
choisi

CONTACT

Cécile MAGALHAES

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

Aurore BAZIN

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.

VOUS ÊTES FUTUR STAGIAIRE

Consulter le catalogue de formation du CFEM

Utilisez le moteur de recherche pour choisir votre formation

etineraire.formapulse.fr

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



 **CENTRE de FORMATION
et des EXPERTISES MÉTIERS**
Retraite complémentaire
et prévoyance

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

CONTACTS PÉDAGOGIQUES DE LA SÉRIE LA RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

Aurore BAZIN – abazin@agirc-arrco.fr
Eugénie TAILLIEU – etailieu@agirc-arrco.fr
Cécile MAGALHAES – cmagalhaes@agirc-arrco.fr
Philippe DAMASO – pdamaso@agirc-arrco.fr



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

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 d'une base école lors des sessions de formation permet de mettre les participants en situation, en toute sécurité.

Être un acteur reconnu pour sa relation client

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

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

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://etinaire.formapulse.fr/page/equipecfem>

Connaître les métiers et les activités de la retraite complémentaire

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 26 au 27/03/2026

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

Informier l'entreprise sur ses obligations sociales et fiscales

Contact Aurore BAZIN

Dates Nous consulter

Tarif 1 350 €

Durée 3 jours

PUBLIC

Commercial, gestionnaire entreprises, gestionnaire de contrats collectifs prévoyance

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



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

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 19/03/2026 au 20/03/2026

Tarif 900 €

Durée 2 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, jeux pédagogiques, exposé

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

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

Adhésion de l'entreprise nouvelle

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

Le circuit d'une adhésion

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

Les catégories de participants

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

Les assiettes et taux des cotisations

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

POUR ALLER PLUS LOIN

B0305 «Fusions absorptions»

B0306 «Adhésion d'entreprise : les situations particulières»



Adhésion d'entreprise : les situations particulières - Niveau 2

Contact Aurore BAZIN

Dates Le 23/06/2026

Tarif 450 €

Durée 1 jour

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Les adhésions particulières

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

Les participants particuliers

- Gérants ...
- Cumul emploi retraite



Les journées d'actualité du domaine entreprise

Contact Aurore BAZIN **Dates** Nous consulter

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposé et de débats

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

PROGRAMME

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

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

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

Fusions-absorptions

Contact Aurore BAZIN **Dates** Du 10 au 11/03/2026

Tarif 900 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le stage B0304 « Adhésion d'entreprise : maîtriser les règles essentielles »

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Les différentes situations de reprise et de transmission d'entreprise

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

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

Harmonisation des conditions d'adhésion

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

Maintien de groupes distincts

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

Du bulletin de salaire à la DSN

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 07 au 08/12/2026

Tarif 900 €

Durée 2 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, étude de cas

PROGRAMME

Le bulletin de salaire, les obligations, simplification et dématérialisation

Les différentes composantes du salaire à prendre en compte

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

Le traitement en paie

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

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

La clause de sauvegarde et les exclusions

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

Norme DSN et exemples de codifications

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

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 16 au 18/11/2026

Tarif 1 350 €

Durée 3 jours

PUBLIC

Conseiller entreprises, gestionnaire chargé des déclarations de salaire, gestionnaire chargé de la reprise des carrières, gestionnaire retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Présentation du circuit et processus d'intégration du bulletin de salaire jusqu'au RNGD

OBJECTIFS

- Expliquer les notions essentielles d'un bulletin de salaire
- Calculer les cotisations dues par l'entreprise, l'allègement des charges et les exonérations
- Identifier les différentes étapes du processus d'intégration DSN jusqu'aux mises à jour sur le RNGD

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Le bulletin de salaire reflet de la protection sociale

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

La simplification du bulletin de salaire

Comprendre l'assiette soumise à cotisations

- Salaire de base, primes, heures supplémentaires, avantages en nature, IJSS et IJC
- 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)
- Les taux de cotisation Agirc-Arrco
- La répartition des cotisations

Codification des informations importantes et interprétation dans la Brique DSN

- Les statuts catégoriels
- 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
- Les bases exceptionnelles
- Les nouvelles exonérations : LODEOM, aides à domicile, apprentis

Rappel : origine et enjeux du projet DSN National

Présentation de la brique DSN de la retraite complémentaire

Traitement de la Déclaration Sociale Nominative pour la retraite complémentaire

- Dépôt d'une déclaration
- Intégration de la déclaration
- Lecture des écrans et interprétations des données

Le RNGD

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

Traitement et Intégration de la DSN

Contact Aurore BAZIN **Dates** Du 10 au 11/09/2026

Tarif 900 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Conseiller entreprises, gestionnaire entreprises

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Présentation du circuit déclaratif de la DSN

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, mise en situation évaluée

PROGRAMME

Rappel : origine et enjeux du projet DSN National

Présentation de la brique DSN de la retraite complémentaire

Traitement de la Déclaration Sociale Nominative pour la retraite complémentaire

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

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

Lecture des données utilisées

Lecture des écrans

Affichage et interprétations des données

Calcul des cotisations

Contact Aurore BAZIN **Dates** Du 01 au 02/06/2026

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, questionnaires

PROGRAMME

Les assiettes des cotisations

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

Les régimes de cotisations avant et après 2019

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

Recouvrement et précontentieux des cotisations impayées

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 05 au 06/10/2026

Tarif 900 €

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

Préparer efficacement un entretien

Contact Eugénie TAILLIEU

Dates Du 02 au 03/12/2026

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 02/04/2026 ou le 02/09/2026
Tarif 390 €
Durée 1 jour

PUBLIC

Conseiller retraite, gestionnaire retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas évaluée

PROGRAMME

Les méthodes de projection

Les points d'attention

Rappel sur les points de contrôle avant simulation

L'estimation personnalisée

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

La retraite progressive

Le cumul emploi retraite

Entretien retraite : les questions récurrentes autour du régime général

Contact Eugénie TAILLIEU
Dates Du 04 au 05/06/2026
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'ouverture de la demande de retraite

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 01 au 02/04/2026

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Conseiller Centre Relation Client

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités et grands principes

Le CRM Retraite

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

Les différents canaux de contact

BRC

GFE

SCL

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

La demande de retraite en agence

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 18 au 20/03/2026

Tarif 1 170 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Conseiller Agence Conseil Retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités et grands principes

Le CRM Retraite

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

Les différents canaux de contact

BRC

GFE

SCL

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

Les différents dispositifs de départ à la retraite

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 23 au 24/06/2026

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Conseiller relation client, gestionnaire retraite (liquidation et EIR)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Les dispositifs de liquidation des droits directs :

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

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

La retraite progressive

Le cumul emploi retraite

Les majorations familiales Agirc-Arrco

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Le 05/02/2026

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Conseiller retraite (actifs, liquidation)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Valider l'attribution des majorations familiales

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

L'accord du 18 mars 2011

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

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

Les dispositions d'attribution des majorations familiales Agirc-Arrco

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

Les preuves

Le plafonnement

La réversion

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

Les donations

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

Autres points

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



La consultation CELIA pour la relation client

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

PUBLIC
Conseiller retraite

PRÉ-REQUIS
Aucun

OBJECTIFS

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

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

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

PROGRAMME

Généralités

Consultation CELIA

- Les informations disponibles
- Les données administratives
- Les écritures de paiement

Pour bénéficier pleinement de cette formation, les participants doivent disposer de l'environnement CELIA.

Analyse carrière : La réglementation

Contact Eugénie TAILLIEU
Dates Du 25 au 27/03/2026
Tarif 1 170 €
Durée 3 jours

PUBLIC
Gestionnaire retraite (actifs, liquidation)

PRÉ-REQUIS
Aucun

OBJECTIFS

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

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS
Questionnaires

PROGRAMME

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

Fiabiliser la carrière

Les champs d'application

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

L'instruction de la carrière et les modalités de validation

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

La rectification de carrière sur le RNGD

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Le 31/03/2026

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Gestionnaire retraite (étude)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Les modes de création

- Standard
- Pragmatique
- Exceptionnel

La modification des périodes de droits sans impact compte

- Période de maladie
- Période de chômage
- Périodes informatives

La modification des périodes de droits avec impact compte

- Période d'activité

Rapprocher le bulletin de salaire et son traitement sur le RNGD

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 13 au 14/10/2026

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

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 04 au 05/06/2026

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (actifs, liquidation)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, jeux pédagogiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Les paramètres de calcul Agirc

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

Analyse de la carrière

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

Le calcul des droits de chômage en Agirc

Le calcul des droits de maladie en Agirc

Les impacts du régime Agirc-Arrco

Gestion des périodes de maladie et de chômage - Niveau 1

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 10 au 12/06/2026

Tarif 1 170 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (actifs, liquidation)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz, études de cas pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, mises en situation évaluées sur base école

PROGRAMME

Les prestations en espèces de la Sécurité Sociale

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

La réglementation Agirc-Arrco

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

Gestion des périodes de maladie et de chômage - Niveau 2

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 24 au 26/11/2026

Tarif 1 170 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite confirmé (entreprise, actifs, liquidation)

PRÉ-REQUIS

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

POINTS FORTS

Définition d'une méthodologie de calcul

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, mises en situation évaluées sur base école

PROGRAMME

Les méthodologies de calcul des points maladie et chômage

Rappel des dispositions de calcul des points Agirc-Arrco,

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

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

La consultation des référentiels

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 02 au 03/04/2026

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 Gestions 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

L'information aux actifs

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 02 au 03/09/2026

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Présentation générale

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

Le RIS et l'EIG pour quoi ?

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

GESICA

- Le traitement d'une demande

Le CRM

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

Les outils associés

- BRC
- Le RNI
- Le RNGD
- Le RGCU

La gestion des retours

- Les rôles de chacun
- L'orientation des assurés

Information aux actifs : La gestion des retours

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 11 au 13/03/2026

Tarif 1 170 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (actifs)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

GESICA

- L'écosystème
- La consultation

La Gestion des Flux Entrants (GFE)

- Du courrier à la tâche

Le Bureau Retraite Central (BRC)

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

La saisie d'une demande sur GESICA

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

Le processus de correction de carrière

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

Le CRM

- La vision 360
- Les tâches de niveau 2



Information aux actifs : actualités relation client

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

PUBLIC

Manager, conseiller retraite, conseiller relation client

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de débats

PROGRAMME

Evolutions en cours ou à venir

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

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



Information aux actifs : actualités correction carrière

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

PUBLIC

Manager, conseiller retraite (actifs)

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de débats

PROGRAMME

Evolutions en cours ou à venir

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

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

La constitution du dossier Agirc-Arrco

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 03 au 05/11/2026

Tarif 1 170 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (constitution)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités et grands principes

Le CRM Retraite

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

BRC

GFE

SCL

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

Le Parcours simplifié AGIRC-ARRCO

L'étude du dossier Agirc-Arrco

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 24 au 26/11/2026

Tarif 1 170 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (étude)

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités et grands principes de l'écosystème
Alice

Les différents canaux de contact

BRC

La gestion des retours courriers du client

L'étude :

- Gestion des approchants
- Complétude carrière

La mise à jour des périodes cotisées
ou non cotisées

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

Le Parcours simplifié AGIRC-ARRCO

La réglementation IRCANTEC

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 02 au 03/06/2026

Tarif 780 € **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

Le dossier IRCANTEC dans SCL

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 04 au 05/06/2026

Tarif 780 € **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

RÉFÉRENCE / S0463



VIRTUEL



ÉVÈNEMENTS

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 du Centre diffusée par instruction

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de débats

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

PROGRAMME

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

Webinaire lié à l'activité du moment avec notamment :

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

RÉFÉRENCE / B0451

Adaptable en intra

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

Contact Eugénie TAILLIEU
Dates Le 08/12/2026
Tarif 450 €
Durée 1 jour

PUBLIC

Gestionnaire retraite (liquidation, réversion)

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

Cette formation est exclusivement réservée aux personnels Agirc-Arrco

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exposés, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire

PROGRAMME

Dispositions générales

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

Circuit administratif mis en place entre les régimes visés

- Population concernée
- Règles de coordination

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

- Analyse des demandes communautaires
- Initialisation des processus

Instruction des dossiers «Coordination européenne»

- Obligations réglementaires
- Particularités de gestion

Réversion d'actifs

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 12 au 13/11/2026

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (réversion d'actifs)

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Mise en pratique par des exercices et des quiz

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

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

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

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

Engagement sur SCL : les différents packs

Traiter les tâches BRC :

- Constitution
- Etudes
- Contrôles

Les preuves et pièces justificatives

La colorisation et la mise en paiement

Les contrôles sur l'outil de paiement



La consultation CELIA pour la liquidation

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Le 03/02/2026

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Conseiller retraite, gestionnaire retraite (liquidation)

PRÉ-REQUIS

Disposer de l'environnement CELIA

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités

Consultation CELIA

- Les informations disponibles
- Les écritures de paiement

Le forçage des droits

Le contrôle du flux de paiement

Gestion de l'allocation

Contact Eugénie TAILLIEU
Dates Du 28/09/2026 au 01/10/2026
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

Réversion allocataire

Contact Eugénie TAILLIEU
Dates Du 18 au 20/03/2026
Tarif 1 170 €
Durée 3 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite (allocataires), manager de proximité

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires, mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Le traitement de la réversion Agirc-Arrco

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

Engagement sur SCL : les différents packs

Traiter les tâches BRC

Les preuves et pièces justificatives

La colorisation et la mise en paiement

La consultation du 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



La gestion de l'allocation dans l'outil CELIA

Contact Eugénie TAILLIEU

Dates Du 16 au 18/09/2026

Tarif 1 170 €

Durée 3 jours

PUBLIC

Gestionnaire allocataire

PRÉ-REQUIS

Disposer de l'environnement CELIA.

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée sur la base école

PROGRAMME

Généralités

Consultation CELIA

- 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

Animer une intervention en public

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Du 28 au 29/09/2026

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, etc)

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



L'expérience client différenciante

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

PROGRAMME

L'expérience client

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

Comment susciter des émotions chez un client ?

Les attitudes relationnelles gagnantes

L'analyse de la qualité de l'expérience client

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

POUR ALLER PLUS LOIN

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

AB0129 « Savoir conseiller efficacement »

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

AB0147 « Atelier de perfectionnement sur l'expérience client »

AB0150 « Accompagnement collectif à l'expérience client »

L'expérience client engagée, comment communiquer efficacement

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

PUBLIC

Conseiller retraite en face à face ou en plateforme

PRÉ-REQUIS Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

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

L'expérience client : La posture orientée conseil

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

La communication interpersonnelle

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

Pratiquer un discours clair et positif

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

La directivité de l'entretien

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

La relation téléphonique en couleurs

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

POUR ALLER PLUS LOIN

AB0129 « Savoir conseiller efficacement »

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

AB0147 « Atelier de perfectionnement sur l'expérience client »

AB0150 « Accompagnement collectif à l'expérience client »

L'écoute et le conseil client

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Nous consulter

Tarif 450 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Cette formation peut être réalisée dans le cadre de relation client en face à face ou téléphonique (appels entrants et sortants). La formation se décline selon les domaines métiers avec des références différentes : domaine retraite Individus et ACR (AB0129), plateformes CRC (AB0142), domaine entreprise (AB0152)

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

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

Susciter l'envie auprès du client

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

- Acquérir les clés pour renforcer sa force de conviction

Le traitement des objections

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

Les attitudes gagnantes

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

Les engagements

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

POUR ALLER PLUS LOIN

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

AB0147 « Atelier de perfectionnement sur l'expérience client »

AB0150 « Accompagnement collectif à l'expérience client »



Atelier de perfectionnement sur l'expérience client

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Nous consulter

Tarif 450 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Cette formation peut être réalisée dans le cadre de relation client en face à face ou téléphonique (appels entrants et sortants). La formation se décline selon les domaines métiers avec des références différentes : domaine retraite Individus (AB0120) et ACR (AB0147), plateformes CRC (AB0143), domaine entreprise (AB0134)

L'expérience client

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

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

Comment susciter des émotions chez un client ?

L'orientation client

Le conseil client

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

Pour chaque atelier :

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

POUR ALLER PLUS LOIN

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

AB0150 « Accompagnement collectif à l'expérience client »



La gestion des interlocuteurs difficiles et la prévention des incivilités

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Mises en situation, apports méthodologiques participatifs et réflexions collectives

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Cette formation peut être réalisée dans le cadre de relation client en face à face ou téléphonique (appels entrants et sortants). La formation se décline selon les domaines métiers avec des références différentes : domaine retraite Individus et ACR (AB0125), plateformes CRC (AB0146)

Les interlocuteurs difficiles

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

La gestion des émotions

La gestion des situations difficiles

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

Les attitudes gagnantes

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

L'assertivité pour gagner en efficacité

Se ressourcer après un entretien difficile

POUR ALLER PLUS LOIN

AB0147 « Atelier de perfectionnement sur l'expérience client »

AB0150 « Accompagnement collectif à l'expérience client »



Savoir adapter son discours à son client

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

PUBLIC

Conseiller du domaine Entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Mises en situation, apports méthodologiques participatifs et réflexions collectives

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

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

Quels sont les différents profils de mes clients ?

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

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

Adapter son discours à son client

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

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

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

Mises en situation en fonction des profils clients :

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

RÉFÉRENCE / AB0156

Adaptable en intra



Faire vivre une expérience à son client en VISIO

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Nous consulter

Tarif 450 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Conseiller du domaine Entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Mises en situation, apports méthodologiques participatifs et réflexions collectives

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

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

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

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

Une expérience client fluide et agréable en visioconférence

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

Faire face à des situations difficiles

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

Atelier : Répétition générale des bonnes pratiques avec mises en situation

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

RÉFÉRENCE / AB0124

Adaptable en intra

Optimiser ses écrits professionnels par mail et chat

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Nous consulter

Tarif 450 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

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

Spécificités d'un email et d'un Chat

Avoir une lecture et une analyse du message entrant efficace

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

Structurer et élaborer une réponse client

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

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

Compléter les mails types de manière efficace

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

Check-list avant tout envoi

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



Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animation par un coach expert en relation client

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

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

Cette approche permet de :

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

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

Fonctionnement de l'accompagnement :

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



Accompagner ses collaborateurs à l'expérience client

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

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

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

Les bénéfices du coaching

Le rôle du coach pour accompagner les compétences de ses collaborateurs

La posture du coach

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

Les étapes de l'entretien de coaching

Les clés de réussite d'une séance de coaching

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

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 champ 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

Opérations comptables courantes de l'activité d'une IRC

Contact Philippe DAMASO
Dates Du 11 au 12/06/2026
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 Philippe DAMASO
Dates Du 01 au 02/10/2026
Tarif 1060 €
Durée 2 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Le cadre relatif à la gestion des cotisations :

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

Rappels concernant le suivi mensuel ou trimestriel :

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

Les écritures comptables de fin d'exercice

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

Cas pratiques

Les travaux à réaliser à l'arrêté des comptes

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

Arrêté comptable des allocations des IRC

Contact Philippe DAMASO
Dates Le 25/06/2026
Tarif 530 €
Durée 1 jour

PUBLIC

Comptable, gestionnaire de la comptabilité auxiliaire des allocations

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation.

PROGRAMME

Rappels concernant le suivi mensuel :

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

Écritures comptables de fin d'exercice

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

Cas pratiques

Les travaux à réaliser à l'arrêté des comptes

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

Comptes individuels et combinés Agirc-Arrco

Contact Philippe DAMASO **Dates** Du 25 au 27/11/2026

Tarif 1 590 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Comptable

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME**Les fonctionnalités du progiciel Talentia CPM**

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

Mise en oeuvre de la remontée des comptes Agirc-Arrco

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

POUR ALLER PLUS LOIN

E0201 « Opérations comptables courantes de l'activité d'une IRC » **E0301** « Arrêté comptable des cotisations des IRC »
E0302 « Arrêté comptable des allocations des IRC »

Successions et donations, aspects financiers et fiscaux

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Du 07 au 09/10/2026

Tarif 1 350 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un juriste fiscaliste

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etudes de cas

PROGRAMME**Les règles successorales**

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

Les régimes matrimoniaux

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

Les droits des conjoints

- Les évolutions récentes du droit, les aménagements matrimoniaux

Les droits de succession

UN APPRENTISSAGE REUSSI GRÂCE A UNE INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE ADAPTÉE

> NOTRE INGÉNIERIE PÉDAGOGIQUE

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

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

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

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

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

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



DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



> NOUVEAUTÉ



> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE ET WEBINAIRE



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



> ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



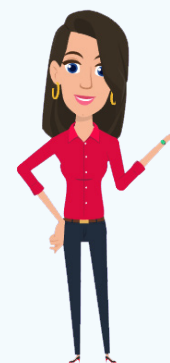
> ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL



> CLASSE VIRTUELLE

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

Stéphanie LEHU – slehu@agirc-arrco.fr



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

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.

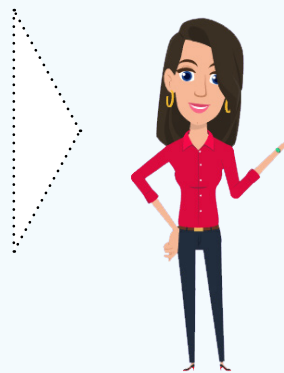
Pour répondre au plus juste à vos attentes, le CFEM peut également mettre en place des actions de formation en INTRA à la date de votre choix. Ces solutions INTRA peuvent être issues des formations de notre catalogue ou construites sur mesure, en présentiel ou en distanciel.

**N'hésitez pas à prendre contact avec la responsable de projets pédagogiques de cette série :
Stéphanie LEHU**

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.



**FORMATION
A DISTANCE
NOUS CONSULTER**



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

Parcours inter-régimes

Contact Stéphanie LEHU **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 : 1 module e-learning pour comprendre la retraite en France

- Module 1 Histoire de la retraite en France

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

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

Ensuite 1 module e-learning pour ancrer les connaissances

- Module 2 La retraite en France - les différents régimes

Enfin, 1 jour en présentiel obligatoire pour conclure le parcours

- Mise en pratique des connaissances inter-régimes

Journée de spécialisation inter-régimes

Contact Stéphanie LEHU **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.

OBJECTIFS

- Identifier les impacts de la réforme des retraites
- Découvrir les nouveautés Inter-Régimes
- Compléter ses connaissances Inter-Régimes

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etudes de cas, questionnaires, exercices

PROGRAMME

Formation en présentiel ou distanciel.

La matinée est dédiée à la réforme des retraites :

- Points principaux
- Actualité

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 Stéphanie LEHU
Dates Du 16 au 17/03/2025 et du 23 au 24/03/2026
Tarif 1 560 €
Durée 2 + 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un spécialiste de l'inter-régimes

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances, exercices

PROGRAMME

L'information des actifs

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

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

L'Ircantec

Les régimes de non-salariés

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

Les régimes spéciaux

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

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

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

Contact Stéphanie LEHU
Dates Du 17 au 18/06/2026 et du 24 au 25/06/2026
Tarif 1 800 €
Durée 2 + 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un spécialiste du régime général

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, calculs

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances

PROGRAMME

Le relevé de carrière détaillé

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

Les possibilités de rachat

- Le versement pour la retraite et les rachats de cotisations

La demande et le calcul de la retraite

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

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

Les droits des veuves et des veufs

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

Le minimum vieillesse

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

POUR ALLER PLUS LOIN

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

La retraite des indépendants (Assurance retraite)

Contact Stéphanie LEHU **Dates** Le 26/03/2026

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 Stéphanie LE HU **Dates** Le 02/04/2026

Tarif 450 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Gestionnaire participant, conseiller retraite, liquidateur

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un spécialiste du régime général

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, échanges, exercices de calcul et restitution

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances

PROGRAMME

Les conditions d'attribution de la pension de réversion

- Age
- Mariage
- Ressources

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

Le montant théorique de la pension de réversion

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

Le montant de la pension de réversion à servir :

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

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

La révision de la pension de réversion

- Questionnaire de ressources
- Date de cristallisation

L'allocation de veuvage

La pension d'orphelin

POUR ALLER PLUS LOIN

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

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

Contact Stéphanie LEHU

Dates Du 25 au 26/11/2026

Tarif 900 €

Durée 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Etudes de cas rencontrés en entretien

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas rencontrés en entretien

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances

PROGRAMME

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

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

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 Stéphanie LEHU

Dates Du 20 au 21/05/2026

Tarif 900 €

Durée 2 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS Aucun

POINTS FORTS

Etudes de cas rencontrés en entretien

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas rencontrés en entretien, comparatifs

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances, exercices

PROGRAMME

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

Généralités

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

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

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

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

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

Les professions libérales réglementées : CNAVPL

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

Les professions libérales réglementées

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

Régimes des exploitants agricoles

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

Carrières mixtes : salariés et non-salariés

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

Droits à retraite en Europe

Contact Stéphanie LEHU **Dates** Nous consulter

Tarif 1 560 € **Durée** 4 jours

PUBLIC

Gestionnaire retraite, spécialiste des dossiers européens coordonnés, conseiller retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz par équipe, construction en groupe de tableaux de synthèses

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire de connaissances, exercices

PROGRAMME

L'Europe des retraites, la diversité des organisations

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

- Données économiques, démographiques, choix politiques, techniques

Les critères caractéristiques d'un système de retraite :

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

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

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

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

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

VOUS ÊTES FUTUR STAGIAIRE

Consulter le catalogue de formation du CFEM

Utilisez le moteur de recherche pour choisir votre formation

etineraire.formapulse.fr

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



**CENTRE de FORMATION
et des EXPERTISES MÉTIERS**

Retraite complémentaire
et prévoyance



Vous êtes futur stagiaire

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

etineraire.formapulse.fr

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

DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



> NOUVEAUTÉ



> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE
ET WEBINAIRE



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



> ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



> ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL



> CLASSE VIRTUELLE

CONTACT PÉDAGOGIQUE DE LA SÉRIE L'ACTION SOCIALE

Fatima ZOUAKI – fzouaki@agirc-arrco.fr
Cécile MAGALHAES – cmagalhaes@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 2026 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 les responsables de projets pédagogiques de cette série, Fatima ZOUAKI, 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.



FORMATION
A DISTANCE
NOUS CONSULTER



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



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

Passerelle de mobilité vers le métier de l'Action Sociale

Contact Fatima ZOUAKI
Dates Du 22 au 23/01/2026, du 02 au 03/03/2026, du 02 au 03/04/2026, du 04 au 05/05/2026 et du 01 au 02/06/2026
Tarif 3 900 €
Durée 10 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etudes de cas, quiz

PROGRAMME

Les politiques publiques en matière d'action sociale

- Les politiques sociales et leurs dispositifs

Les différents acteurs intervenant dans ce domaine

- Les acteurs sociaux, leurs rôles et leurs missions

Les différentes aides et leurs caractéristiques

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

Un focus sur les personnes âgées

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

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

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Le 22/05/2026 ou le 09/10/2026
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et de vidéos

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

PROGRAMME

Les acteurs intervenant dans le champ de l'action sociale

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

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

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

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 19/03/2026 au 20/03/2026 ou du 08/10/2026 au 09/10/2026
Tarif	900 €	Durée	2 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, quiz

PROGRAMME

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

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

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

Utiliser le CRM action sociale

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Le 03/02/2026 ou le 15/09/2026
Tarif	450 €	Durée	1 jour

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Jeux pédagogiques et mises en situation sur base école

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mises en situation évaluées par le formateur

PROGRAMME

Validation des acquis des modules e-learning

Interprétation des informations dans la vision 360°

- Analyse d'une fiche client

Création des demandes « canal chaud »

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

Les fonctionnalités de gestion des corbeilles

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

Traitement des demandes « canal froid »

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

Les tableaux de bord

- Analyse de son activité et des corbeilles collectives



Utiliser le CRM action sociale : atelier managers

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Le 28/04/2026 matin ou le 29/09/2026 matin de 9h30 à 11h
Tarif	150 €	Durée	1h30

PUBLIC

Manager

PRÉ-REQUIS

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

OBJECTIFS

- Renforcer le pilotage de l'activité

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Jeux pédagogiques et mises en situation sur base école

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mises en situation évaluées par le formateur

PROGRAMME

Atelier en distanciel

- L'assignation en masse
- Les tableaux de bord

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

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

La communication efficace dans l'action sociale

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Nous consulter

Tarif 450 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un expert en relation client

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

L'expérience client : la posture orientée conseil

La communication interpersonnelle

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

Pratiquer un discours clair, positif et assertif

La directivité de l'entretien

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

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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

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

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

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

C0215 « Atelier de perfectionnement sur l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

C0216 « Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

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

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Nous consulter

Tarif 450 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un expert en relation client

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

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

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

Les attitudes gagnantes

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

Le traitement des objections

La relation téléphonique en couleurs

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

POUR ALLER PLUS LOIN

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

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

C0215 « Atelier de perfectionnement sur l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

C0216 « Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

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

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

PUBLIC

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animé par un expert en relation client

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Les interlocuteurs difficiles

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

Les attitudes gagnantes

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

La gestion des émotions

La gestion des situations difficiles

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

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

L'assertivité pour gagner en efficacité

Se ressourcer après un entretien difficile

POUR ALLER PLUS LOIN

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

C0215 « Atelier de perfectionnement sur l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

C0216 « Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »



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

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

PUBLIC

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Etude de cas sur les situations concrètes rencontrées par les participants

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Spécificités d'un email

Avoir une lecture et une analyse du message entrant efficace

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

Structurer et élaborer une réponse client

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

Compléter les mails types de manière efficace

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

Check-list avant tout envoi

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

POUR ALLER PLUS LOIN

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

C0215 « Atelier de perfectionnement sur l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

C0216 « Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »



Atelier de perfectionnement sur l'expérience client dans le cadre de l'action sociale

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

PUBLIC

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

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

L'expérience client

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

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

Comment susciter des émotions chez un client ?

L'orientation client

Le conseil client

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

Pour chaque atelier :

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

POUR ALLER PLUS LOIN

C0216 « Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »



Accompagnement par du coaching collectif à l'expérience client dans le cadre de l'action sociale

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

PUBLIC

Tout collaborateur en lien avec l'action sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animation par un coach expert en relation client

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Cet accompagnement vient compléter les formations C0210 « La communication efficace dans l'action sociale » et C0211 « Savoir écouter et conseiller un client dans le cadre de l'action sociale » ou C0215 « Atelier de perfectionnement sur l'expérience client dans le cadre de l'action sociale »

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

Il est réalisé de façon collective soit avec un groupe composé de 5 managers, soit avec un groupe avec un manager et 4 personnes de son équipe.

Cette approche permet de :

- Renforcer l'expérience client positive lors d'un entretien ou appel téléphonique
- Accompagner les équipes en les rendant actrices de l'amélioration continue des pratiques de l'expérience client

Fonctionnement de l'accompagnement :

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

L'accompagnement des proches aidants

Contact Fatima ZOUAKI
Dates Du 17 au 18 juin 2026
Tarif 1 220 €
Durée 2 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

- 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 PÉDAGOGIQUES

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

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



E-learning La politique habitat

Contact Fatima ZOUAKI
Dates Nous consulter
Tarif 100 €
Durée 30 minutes

PUBLIC

Tout collaborateur désireux de comprendre la politique habitat

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Connaître les différentes prises en charge existantes des personnes âgées en établissement
- Identifier les solutions disponibles pour la mise en place de l'habitat inclusif
- Définir les différents lieux d'accueil pour les aidants et leurs familles

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz en début et fin de formation

PROGRAMME

La politique habitat de la Fédération Agirc-Arrco vise à l'investissement pour l'habitat des seniors et des personnes âgées, de nouvelles solutions d'habitat inclusif, participatif et solidaire, des lieux d'accueil et de répit pour les aidants et leurs familles.

Le rôle du référent habitat

La politique habitat, comment ça marche ? :

- Axe 1 : Accompagner les EHPAD et les résidences autonomie dans leur transformation pour mieux répondre aux enjeux du vieillissement de la population.
- Axe 2 : Promouvoir un habitat qui favorise l'inclusion, la participation et la solidarité entre les habitants.

- Axe 3 : Renforcer les liens entre les familles et les personnes âgées

POUR ALLER PLUS LOIN

Participer à la formation C0201 « La politique habitat »



La politique habitat

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

PUBLIC

Délégué à l'accompagnement social individuel, Chargé de développement social

PRÉ-REQUIS

Avoir suivi le e-learning « La politique habitat »

POINTS FORTS

Intervention d'experts de l'habitat

OBJECTIFS

- Appliquer la politique habitat de la fédération
- Identifier l'environnement et la réglementation médico-sociale applicable à l'habitat des seniors
- Faciliter l'action sur le territoire avec les porteurs de projets

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz en début et fin de formation

PROGRAMME

Quelques jours avant la formation présentielle, les participants sont invités à suivre le elearning « La politique habitat » (lien envoyé par le CFEM). Cette étape permet de comprendre le rôle du référent habitat et d'identifier les solutions disponibles.

L'application de la nouvelle politique habitat du régime Agirc-Arrco

- Rappel de la politique habitat
- Les structures médico-sociales
- Les obligations réglementaires et tarifaires
- L'argumentaire de l'instruction d'un dossier
- Etude d'un projet : cas pratique

L'habitat API

- Habitats participatifs
- Habitats inclusifs
- Habitats coopératifs
- Montage immobilier et financier
- Agréments ESUS
- La réglementation de l'habitat inclusif
- Les enjeux des habitats inclusifs/participatifs/coopératifs
- Etude d'un projet : cas pratique



Le développement de partenariats

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Webinaire le 07/05/2026. et 19/05/2026 et 16/06/2026 ou Webinaire : le 08/10/2026 et 03/11/2026 et 03/12/2026
Tarif	1000 €	Durée	Webinaire : 1h30 – Présentiel : 2 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

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

• 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	Dates	Le 11/06/2026 de 9h30 - 11h30
Tarif	130 €	Durée	2 heures

PUBLIC

Chargé de développement social, conseiller développement et innovation sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas

PROGRAMME

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

L'écosystème

- Cartographie des acteurs de l'écosystème

Repérage des projets à impact

- Sourcer efficacement et étudier la concurrence
- Etudier la concurrence
- Sélectionner le bon partenaire

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 17/09/2026 au 18/09/2026
Tarif	900 €	Durée	2 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Formateur expert des modèles économiques d'intérêt général

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz

PROGRAMME

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

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

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

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



L'ingénierie sociale au service du développement social local

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Du 23/03/2026 au 24/03/2026
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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Auto-évaluation, évaluation de groupe

PROGRAMME

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

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

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

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

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

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



Le parcours ECO

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Nous consulter
Tarif	390 € / jour	Durée	De 2 à 5 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les prestations du référentiel commun
- Appliquer la démarche ECO
- Réaliser un diagnostic de la situation du ressortissant

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires

PROGRAMME

Ce parcours comprend un socle commun et trois modules de spécialisation complémentaires à choisir en fonction du profil des participants.

Socle commun

Module 1 : L'accueil du ressortissant et la clarification du besoin

L'accueil

- Se présenter
- Identifier le bénéficiaire
- Ecouter et comprendre le besoin
- Expliquer le principe d'intervention de l'action sociale du régime et d'un GPS

La clarification du besoin

- Questionner et reformuler le besoin
- Poser les questions spécifiques selon la thématique
- Gérer les situations difficiles

Module 2 : L'évaluation de la situation et la Réponse

- Informer sur les droits
- Orienter vers les dispositifs existants

- Orienter vers les services du régime AA et les services spécifiques des IRC
- Proposer une aide financière éventuellement
- Connaître les services de l'action sociale dans le cadre des préconisations du profil soutenir

Modules de spécialisation

Module 1 : Accompagner l'avancée en âge

- Aide à l'adaptation au logement
- Aide à l'autonomie à domicile
- Aide à l'autonomie en structure d'hébergement
- Aide au soutien psychologique

Module 2 : Accompagner les aidants

- Aide aux jeunes aidants
- Aide pour le répit des aidants
- Aide au soutien psychologique

Module 3 : Soutenir les personnes en situation de fragilité

- Aide à la couverture médicale
- Aide aux difficultés financières
- Aide au soutien psychologique

La conduite d'un entretien pour réaliser un diagnostic social

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Du 11/03/2026 au 13/03/2026 Ou du 05/10/2026 au 07/10/2026
Tarif	1 590 €	Durée	3 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Auto-évaluation

PROGRAMME

Communication et relation d'aide :

- Définition des notions et construction des interactions

Orientations prioritaires de l'action sociale Agirc-Arrco

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

- Réactivité, rétroaction, confidentialité, éthique

Mesure du problème social posé :

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

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

L'intervention sociale dédiée, utile et pertinente :

- Gestion des situations délicates et complexes

Les minima sociaux

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Le 05/06/2026
Tarif	390 €	Durée	1 jour

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les minima sociaux et les différentes logiques de prestations sociales
- Conseiller le public
- Orienter vers les organismes

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Etude de cas, questionnaires

PROGRAMME

Cette formation répertorie les différents minima sociaux et prestations sociales, à travers l'étude des bénéficiaires et leur parcours

- Mécanismes de la protection sociale
- Analyse transversale de la pauvreté
- Les domaines de protection des minima sociaux
- Etude des minima sociaux et prestations sociales : RSA, ASS, AAH, ASI, ASPA, etc.
- Conditions d'octroi, public éligible, organismes protecteurs
- Analyse des effectifs et conditions de vie des bénéficiaires
- Présentation des services de l'action sociale Agirc-Arrco : zoom sur Ecoute Conseil Orientation et sur les aides individuelles

- Incidence des fragilités sociales dans l'avancée en âge, regard sur les orientations prioritaires de l'action sociale Agirc-Arrco



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

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Le 17/03/2026 matin ou le 13/10/2026 matin
Tarif	390 €	Durée	0,5 jour

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Intervenant ESSEC

OBJECTIFS

- Définir ce qu'est l'impact social et pourquoi il est essentiel dans les Groupes de Protection Sociale
- Identifier les premiers indicateurs et outils de mesure adaptés à leurs actions
- Valoriser leurs initiatives auprès des parties prenantes internes et externes

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée

PROGRAMME

Introduction immersive : Icebreaker interactif pour explorer les représentations de l'impact social.

Les fondamentaux de l'impact social : Définition, enjeux et exemples concrets du secteur.

Premiers pas vers la mesure d'impact : Présentation des principales méthodes et indicateurs clés.

Atelier pratique : Étude de cas et exercice collectif pour identifier les impacts d'une action sociale.

Échanges et perspectives : Discussion sur l'application concrète dans les missions des participants.

Une formation engageante pour donner aux acteurs de l'action sociale les bases essentielles de l'impact social et leur permettre d'amorcer une réflexion stratégique sur leurs pratiques !

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

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Du 26/03/2026 au 27/03/2026 ou du 05/11/2026 au 06/11/2026
Tarif	1 540 €	Durée	2 jours

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Intervenant ESSEC

OBJECTIFS

- Développer l'évaluation d'impact social et son intégration dans la stratégie des Groupes de Protection Sociale (GPS).
- Utiliser les outils avancés de collecte, d'analyse et d'exploitation des données d'impact.
- Défendre les impacts auprès des parties prenantes internes et externes.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée

PROGRAMME

Jour 1 : Comprendre et structurer l'impact social

- **Introduction et enjeux** : Pourquoi et comment intégrer l'impact social dans les GPS ?
- **Les fondamentaux** : Théorie du changement, indicateurs clés, référentiels existants.
- **Atelier pratique** : Cartographier les parties prenantes et définir une stratégie d'impact.
- **Études de cas inspirantes** : Retours d'expérience et bonnes pratiques du secteur.

Jour 2 : Mesurer, analyser et valoriser l'impact

- **Collecter et analyser les données d'impact** : Méthodes quantitatives et qualitatives.
- **Exploitation des résultats** : Interprétation des enseignements et recommandations stratégiques.

- **Atelier terrain** : Élaboration d'un mini-projet d'évaluation d'impact appliqué aux activités des participants.
- **Valorisation et communication** : Pitch d'impact et bonnes pratiques de restitution aux parties prenantes.

Une formation immersive et concrète pour permettre aux professionnels des GPS d'intégrer pleinement l'impact social dans leur stratégie et de maximiser la portée de leurs actions !

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

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Du 02/02/2026 au 03/02/2026 Du 02/03/2026 au 03/03/2026 Du 02/04/2026 au 03/04/2026 Ou Du 21/09/2026 au 22/09/2026 Du 12/10/2026 au 13/10/2026 Du 16/11/2026 au 17/11/2026
Tarif	3 660 €		
Durée	6 jours		

PUBLIC

Chargé de développement social, conseiller promotion offres de services, conseiller en développement et innovation sociale

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Développer l'évaluation d'impact social et son intégration dans la stratégie des Groupes de Protection Sociale (GPS)
- Utiliser les outils avancés de collecte, d'analyse et d'exploitation des données d'impact
- Développer une approche décisionnelle basée sur l'impact et structurer un pilotage efficace en intégrant les parties prenantes internes et externes

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternances d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée

PROGRAMME

Jour 1 : Structurer et intégrer l'impact social dans la stratégie des GPS

- Introduction et vision stratégique : L'impact social comme levier de transformation.
- Conception d'un dispositif d'évaluation d'impact : Définir une stratégie alignée aux enjeux du secteur.
- Méthodes avancées de cartographie des parties prenantes : Identifier les synergies et points de blocage.
- Cas pratiques : Diagnostic d'un projet existant et formulation d'une stratégie d'impact.

Jour 2 : Approfondir la mesure et l'analyse des données d'impact

- Indicateurs avancés et référentiels : Personnalisation des KPIs selon les objectifs stratégiques.
 - Outils de collecte et analyse avancée : Utilisation de méthodes quantitatives et qualitatives robustes.
 - Étude de cas : Analyse d'un projet d'impact existant avec mise en situation réelle.
- Exercice pratique : Structurer une grille d'analyse et exploiter les résultats d'une étude d'impact.

Jour 3 : Piloter et exploiter les résultats pour une prise de décision efficace

- Transformation des résultats en actions concrètes : Comment utiliser l'impact pour ajuster une stratégie ?
- Pilotage par l'impact : Intégration des données dans la gestion des projets et des budgets.
- Mise en situation : Construire un tableau de bord de suivi d'impact et établir un reporting stratégique.
- Communication et valorisation des résultats : Pitch d'impact et storytelling efficace pour convaincre.

Jour 4 : Mobiliser, influencer et pérenniser une démarche d'impact

- Embarquer les équipes et partenaires : Stratégies pour lever les freins et motiver les acteurs.
- Intégration de l'impact dans la gouvernance : Comment structurer un cadre pérenne ?
- Atelier final : Élaboration d'un plan d'action avancé pour institutionnaliser la mesure d'impact.
- Simulation immersive : Défense d'un projet devant un comité stratégique à partir des résultats d'impact.

Une formation complète et actionnable pour les experts des Groupes de Protection Sociale qui souhaitent structurer et piloter une démarche d'impact social durable et performante !



L'utilisation des réseaux sociaux

Contact	Fatima ZOUAKI	Dates	Nous consulter
Tarif	100 €	Durée	2 heures

PUBLIC

Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Solides bases pour bien comprendre l'univers des médias sociaux. Démonstrations pratiques des réseaux et des outils mis à disposition pour promouvoir l'entreprise

OBJECTIFS

- Distinguer les différents réseaux sociaux, usages et prise en main
- Développer son image et ses compétences
- Développer l'image de son entreprise

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, démonstration d'outils

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire

PROGRAMME

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

Définitions, usages et chiffres clés de certains réseaux sociaux : Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram

Création de compte et personal branding

L'employee advocacy ou comment devenir ambassadeur de son entreprise ?

Se préparer à la retraite : l'essentiel

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

PUBLIC

Population en activité ou en situation de demandeur d'emploi

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Thématiques animées par des experts

Agir sur sa santé : médecin

Anticiper sa nouvelle vie : intervenant en psychosocial

Droits et démarches et services Agirc-Arrco :

intervenant institution de retraite complémentaire

Se protéger et protéger les siens : notaire

OBJECTIFS

• Identifier les démarches à effectuer pour partir en retraite (démarches administratives, impacts sur le revenu) et mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire

• Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre ou identifier les principaux dispositifs pour préparer sa succession : se protéger et protéger les siens (selon l'option choisie)

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exposés, échanges interactifs, tour de table

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, exercices pratiques

PROGRAMME

La retraite, quand, combien, comment ?

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

Une option au choix :

Prévention santé (option 1)

• Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre

Succession (option 2)

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

Sa nouvelle vie à la retraite

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

Les services Agirc-Arrco

• Mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire



Se préparer à la retraite : l'essentiel

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

PUBLIC

Population en activité ou en situation de demandeur d'emploi

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Thématiques animées par des experts

Agir sur sa santé : médecin

Anticiper sa nouvelle vie : intervenant en psychosocial

Droits et démarches et services Agirc-Arrco :

intervenant institution de retraite complémentaire

Se protéger et protéger les siens : notaire

OBJECTIFS

• Identifier les démarches à effectuer pour partir en retraite (démarches administratives, impacts sur le revenu) et mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire

• Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre ou identifier les principaux dispositifs pour préparer sa succession : se protéger et protéger les siens (selon l'option choisie)

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exposés, échanges interactifs, tour de table

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, exercices pratiques

PROGRAMME

La retraite, quand, combien, comment ?

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

Une option au choix :

Prévention santé (option 1)

• Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre

Succession (option 2)

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

Sa nouvelle vie à la retraite

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

Les services Agirc-Arrco

• Mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire

Anticiper et préparer sa retraite

Contact Fatima ZOUAKI

Dates Nous consulter

Tarif Nous consulter

Durée 2 jours

PUBLIC

Population en activité ou en situation de demandeur d'emploi

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Thématiques animées par des experts

Prévention : médecin

Une nouvelle vie à bâtir : intervenant en psychosocial

Droits et démarches et services Agirc-Arrco : intervenant institution de retraite complémentaire
Se protéger et protéger les siens : notaire

OBJECTIFS

• Actionner les différents leviers pour optimiser son passage à la retraite

• Exprimer une première action pour anticiper son départ à la retraite

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exposé, échanges interactifs, tour de table, travaux individuels, cas/exemples fournis par les participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, exercices pratiques, questions-réponses

PROGRAMME

Sa nouvelle vie à la retraite (partie 1)

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

La retraite, quand, combien, comment ?

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

Prévention santé

• Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre

Succession

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

Les services Agirc-Arrco

• Mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire

Sa nouvelle vie à la retraite (partie 2)

• Elaborer de nouveaux projets



Anticiper et préparer sa retraite

Contact Fatima ZOUAKI

Dates Nous consulter

Tarif Nous consulter

Durée 2 jours

PUBLIC

Population en activité ou en situation de demandeur d'emploi

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Thématiques animées par des experts

Prévention : médecin

Une nouvelle vie à bâtir : intervenant en psychosocial

Droits et démarches et services Agirc-Arrco : intervenant institution de retraite complémentaire
Se protéger et protéger les siens : notaire

OBJECTIFS

• Actionner les différents leviers pour optimiser son passage à la retraite

• Exprimer une première action pour anticiper son départ à la retraite

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques, exposé, échanges interactifs, tour de table, travaux individuels, cas/exemples fournis par les participants

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Quiz, exercices pratiques, questions-réponses

PROGRAMME

Sa nouvelle vie à la retraite (partie 1)

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

La retraite, quand, combien, comment ?

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

Prévention santé

• Acquérir les bons réflexes santé pour bien vivre

Succession

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

Les services Agirc-Arrco

• Mobiliser les services spécifiques de sa caisse de retraite complémentaire

Sa nouvelle vie à la retraite (partie 2)

• Elaborer de nouveaux projets

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://etinaire.formapulse.fr/page/equipepcfem>

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 6 grands thèmes : les prestations santé, les prestations de prévoyance, l'environnement, le juridique et le contentieux, le conseil client et l'épargne.

Une formation a été réintroduite au catalogue pour répondre à vos demandes :

- **D0110 Gestion des prestations en complémentaire santé** qui constitue un panorama général des prestations santé destiné particulièrement à des collaborateurs en découverte de ce domaine.

À la suite d'une demande de plusieurs groupes, nous vous proposons également une nouvelle formation sur l'initiation à l'épargne retraite pour les conseillers retraite qui contribue à l'acculturation des collaborateurs pour présenter succinctement les différents dispositifs existants.

Un nouveau pictogramme apparaît dans la série pour repérer plus aisément les formations DDA compatibles.

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.

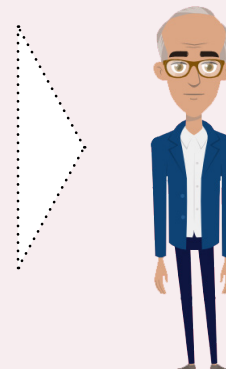
En interentreprises, les formations sont organisées en présentiel. En intra entreprise, elles sont élaborées avec vous selon le format souhaité.

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

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://etinaire.formapulse.fr/page/equipecfem>

Les obligations de formation liées à la Directive Distribution d'Assurances

La directive européenne a pour but de mieux protéger les consommateurs sur la distribution d'assurances et a été enrichie en 2019 d'une obligation de formation continue de 15h par an minimum pour tous les acteurs impliqués dans la distribution d'assurance, intermédiaires, salariés et employés des organismes d'assurance (article R512-13-1 du Code des assurances).

L'objectif général est de maintenir les compétences des collaborateurs directement ou indirectement au contact de leurs clients sur différentes thématiques concernant notamment les aspects juridiques et techniques de leur métier, la réglementation, la nature des produits distribués...

Dans notre catalogue, un pictogramme indique les formations compatibles avec ces obligations.

Par ailleurs, nous avons réalisé une série de e-learning comportant un ensemble de 6 modules pédagogiques sur l'Assurance de personnes qui abordent successivement :

- **L'environnement de l'assurance de personnes**
- **Les prestations santé**
- **Les prestations en espèces**
- **La dépendance**
- **La couverture complémentaire : environnement juridique et économique, contrat et tarification**
- **La couverture complémentaire : garanties, exemples, exercices.**

Son objectif général est de permettre à tout collaborateur d'acquérir ou de renforcer des connaissances qui peuvent utilement préparer ou compléter des formations traditionnelles.

Les thèmes abordés sont compatibles avec les obligations DDA, dans la mesure où leur approche est généraliste et peut constituer un élément du cursus de formation.

Chaque module a des objectifs spécifiques et peut être réalisé indépendamment des autres, au choix des collaborateurs, dans un ordre proposé mais libre d'accès. La durée de réalisation est d'environ 30 à 40 minutes pour chacun d'eux, selon le degré de consultation des liens externes.

La pédagogie déployée :

- **Des cours alternant des exercices de découverte et des éléments de contenus,**
- **Des liens permettant d'enrichir et d'approfondir les notions abordées,**
- **Des glossaires pour déchiffrer les nombreux sigles utilisés dans la protection sociale,**
- **Des quiz et exercices permettant une acquisition des connaissances plus active**
- **Des quiz de synthèse à la fin de chaque module pour réaliser sa propre auto-évaluation**

Ces e-learning vous sont proposés sous la forme de 6 modules indissociables à intégrer sur vos plateformes de diffusion (LMS). Ce parcours est disponible au prix de 20 000 € TTC.



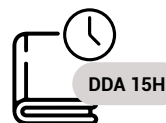
Découvrez ici
nos équipes en vidéo
<https://etinaire.formapulse.fr/page/equipecfem>

L'ASSURANCE SANTÉ, LA PRÉVOYANCE

DDA formations éligibles aux 15h DDA.

Depuis son entrée en vigueur en France le 23 février 2019, la Directive européenne sur la Distribution d'assurances dite DDA impose une obligation de formation DDA de 15h/an pour toutes les personnes distribuant de l'assurance.

Les formations éligibles DDA du CFEM permettent aux professionnels des institutions de prévoyance de développer, mettre à jour ou renforcer leurs compétences en assurance santé, prévoyance, environnement de l'assurance de personne, actualité juridique, relation client et épargne.



> DDA formations éligibles aux 15h DDA.

Pour tout renseignement concernant son contenu, vous pouvez contacter

Vincent Petitpas :

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



FORMATION
A DISTANCE
NOUS CONSULTER



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



Gestion des prestations en complémentaire santé

Contact Vincent PETITPAS
Dates Du 15 au 16/06/2026
Tarif Nous consulter
Durée 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire frais de soins de santé

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Cas pratiques sur l'exhaustivité des typologies de prestations

OBJECTIFS

- Identifier les conditions de prise en charge et les modalités de calcul des prestations versées par l'assurance maladie obligatoire et complémentaire
- Identifier les différentes modalités de transmission vers les organismes complémentaires (Noémie, Tiers Payant...)
- Calculer des prestations complémentaires santé

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, analyse de garanties

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Les acteurs

- Les assurances maladie obligatoire et complémentaire
- Les catégories de professionnels de santé

Les bénéficiaires de l'assurance maladie obligatoire, le droit universel aux prestations

Les remboursements de l'Assurance Maladie :

- Nomenclatures, tarifs, taux
- Ticket modérateur et exonérations

Les remboursements de l'Assurance complémentaire :

- Textes impactant la gestion des affiliations
- Typologie des différentes couvertures
- Les bénéficiaires : assurés et ayants-droits

Contrats responsables, ANI, portabilité et généralisation

Le système Noémie Organisme Complémentaire

Le tiers payant et le système Sesam Vitale

La Complémentaire santé solidaire

POUR ALLER PLUS LOIN

D0229 «Gestion pratique des frais de santé»

D0142 «Les gros risques en assurance santé : Hospitalisation, Dentaire, Optique, Audioprothèse»

Découverte de l'Assurance Santé

Contact Vincent PETITPAS
Dates Le 12/10/2026
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 introductives : 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 02/06/2026

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

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, contrats responsables, 100% santé, lisibilité des garanties, résiliation infra-annuelle, actualité des fédérations, contributions et taxes...

La gestion pratique des frais de santé

Contact Vincent PETITPAS

Dates Du 08 au 09/10/2026

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 23 au 24/03/2026

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 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

- Les impacts du 100 % santé : les 3 paniers, les codes de regroupement, le devis, les prises en charge par le contrat responsable

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

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

100 % santé : contenus et impacts «Contrats Responsable»

Contact Vincent PETITPAS **Dates** Le 16/03/2026

Tarif Nous consulter **Durée** 1 jour

PUBLIC

Responsable santé, gestionnaire prestations, gestionnaire contrats, commercial, collaborateur maîtrise d'ouvrage confirmé

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Cette formation constitue un perfectionnement du stage D0110 "Gestion des prestations en complémentaire santé"

OBJECTIFS

- Identifier les critères du contrat responsable et ses impacts
- Comprendre les modalités de calcul des soins concernés par le 100 % santé

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, tableaux commentés, synthèses sur les points traités, examen de garanties complémentaires responsables

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Récapitulatif des critères d'un contrat responsable , (hors 100% santé)

- Les contraintes dans le remboursement des honoraires de médecins (Optam/non Optam...)
- Les autres contraintes (TM , Forfait journalier , franchises, Hors parcours de soins, etc...)

L'origine du dispositif 100 % santé, les prestations concernées

- L'importance des restes à charge sur l'optique, le dentaire, l'audioprothèse et les renoncements aux soins

Les impacts sur les prestations dentaires

- L'encadrement des prothèses
- Les 3 paniers prothétiques : RAC zéro (100% santé) , RAC maîtrisé, panier libre
- Les impacts sur le contrat complémentaire responsable

Les impacts sur les prestations optiques

- Les 2 paniers : A-100% santé et B-prix libres
- Les obligations de l'opticien et les évolutions du devis
- La LPP : bases de remboursement et prestations
- Les impacts sur le contrat santé complémentaire responsable (plafonds)

Les impacts sur l'audioprothèse

- La nouvelle classification des aides auditives
- Planchers et plafonds pour la complémentaire responsable

Examen de garanties responsables et non responsables , les surcomplémentaires

- Taxation et fiscalité d'un contrat responsable ou non

Echanges informatiques entre la SS et les organismes complémentaires, le tiers payant

Contact Vincent PETITPAS **Dates** Le 27/03/2026

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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

La télétransmission par le professionnel de santé

La procédure Noémie avec les organismes complémentaires

- Les différentes normes d'échange Noémie 1, 2 et 3
- La gestion technique et les effets de la mise en place des télétransmissions
- Les principales causes de rejet et les modes de traitement
- Le retour prestations

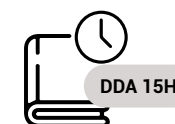
Le tiers payant entre les OC et les professionnels de santé

- Le champ du TP complémentaire et sa généralisation
- Les différents opérateurs et concentrateurs
- Les plateformes de TP et réseaux

- Les différents impacts en gestion et interactions avec Noémie

Aperçu du système Sésam Vitale

- Architecture du dispositif, les DRE



Découverte de la Prévoyance

Contact Vincent PETITPAS **Dates** Le 14/10/2026

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

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

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^{er} niveau

Actualités prévoyance

Contact Vincent PETITPAS **Dates** Le 25/06/2026

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 de l'assurance prévoyance
- Déterminer les conséquences sur la souscription des couvertures de prévoyance et la gestion des prestations

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Les évolutions récentes relatives au Régime Obligatoire :

- Le maintien des droits
- Les conditions d'attribution et le calcul des prestations, les modifications introduites en 2025 sur les IJSS
- Les impacts du décret du 23 février 2022 sur l'invalidité
- Le statut fiscal et social des prestations

Les évolutions récentes relatives aux régimes complémentaires de prévoyance collective :

- Le maintien des droits
- La mise en place et la modification des régimes complémentaire dans les branches professionnelles et dans les entreprises
- L'environnement fiscal et social des cotisations des régimes collectifs et obligatoire

- La portabilité des garanties: droit commun, dispositions en cas de procédures collectives des entreprises
- La gestion du risque à la souscription et la gestion des sinistres à la résiliation des contrats
- Les contrôles médicaux
- Les clauses bénéficiaires et les contrats en déshérence
- La lisibilité des garanties
- Vers une généralisation de la prévoyance collective?

Gestion des prestations en espèces en complémentaire

Contact Vincent PETITPAS **Dates** Du 21 au 23/09/2026

Tarif 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 complémentaire

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, feuilles de calculs dynamiques, études de cas, quiz, exemples de calcul.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

L'assurance maladie :

- Ouverture des droits, calcul, période à indemniser, durée de versement en SS et en complémentaire, la mensualisation

Le mi-temps thérapeutique :

- Calcul SS et règles de gestion complémentaires

L'assurance maternité :

- Différents congés, conditions d'attribution, calcul des IJ SS et complémentaires

L'assurance invalidité :

- Différentes pensions, conditions d'octroi, calcul, révision en SS et en complémentaire

L'assurance décès :

- Conditions d'attribution, bénéficiaires SS et complémentaires
- Capitaux décès, rentes d'éducation, de conjoint, SS et complémentaires

L'assurance accidents du travail et maladies professionnelles :

- 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 **Dates** Du 17 au 18/11/ 2026

Tarif Nous consulter **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 11/01/2013 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 19 au 20/05/2026

Tarif Nous consulter **Durée** 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire prestations complémentaires décès débutant

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Interpréter un contrat ou une CCN
- Appliquer les règles de gestion
- Calculer des prestations complémentaires décès

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, alternance d'exposés et d'exercices pratiques, exemples de contrats et de CCN

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Les différentes prestations

- Capital décès, rentes éducation et de conjoint

La recevabilité d'un dossier décès

- Les événements couverts : mort, disparition, absence...
- Droits décès et contrat applicable, «check-list» des justificatifs du décès à réclamer, la recherche de bénéficiaires

Le capital

- Les différentes formules de calcul, l'incidence des personnes à charge
- Les compléments au capital : décès accidentel, garantie double effet ou décès concomitant, décès d'un membre de la famille, allocation obsèques

- La désignation irrévocable, la caducité de la désignation
- Les exclusions légales et contractuelles
- Les déplacements groupés
- Les plafonds de garantie

Les rentes d'éducation et de conjoint : bénéficiaires et calcul

Les conséquences de l'ANI du 11/01/2013 en matière de portabilité

Expertise prestations prévoyance : incapacité, invalidité et décès

Contact Vincent PETITPAS
Dates Du 15 au 16/10/2026
Tarif Nous consulter
Durée 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire prestations complémentaires prévoyance confirmé

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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».

OBJECTIFS

- Interpréter un contrat sur mesure
- Appliquer les règles de gestion
- Calculer des prestations complémentaires complexes en prévoyance

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Quiz, exercices pratiques, étude de contrats, de CCN.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Les différentes prestations

- Analyse de garanties complexes en incapacité, invalidité et décès

Les éléments constitutifs d'un dossier

- Contrat, demande, justificatifs de l'évènement, désignation des bénéficiaires...

L'étude de cas pour chacun des risques

- Les différentes formules de calcul pour chaque risque
- Dossier de portabilité complexe
- Double prestation invalidité + incapacité permanente
- Absence d'IJSS et reconstitution

- Décès : désignation de bénéficiaires ambiguë, événements couverts particuliers (suicide, absence, disparition, homicides...), cas de décès en période d'incapacité de travail et d'invalidité



Découverte du secteur de la protection sociale

Contact Vincent PETITPAS
Dates Le 06/03/2026
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

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 PÉDAGOGIQUES

Exposés, échanges, illustrations pratiques, exercices de calcul de prestations

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Les différents risques sociaux de la protection sociale

- Données environnementales,
- Bref historique

Les différents régimes et Organisation de d'assurance maladie

Panorama des prestations sociales : Retraites, Famille, Logement, Exclusions, Chômage...

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

- Aperçu de la loi Evin, sur les maintiens de garanties

Le marché de la couverture collective complémentaire

- Les différents acteurs : mutuelles, assureurs, institutions de prévoyance
- Quelques données statistiques

POUR ALLER PLUS LOIN

D0201 - Panorama Santé - Prévoyance - niveau 1



Panorama Santé - Prévoyance - Niveau 1

Contact Vincent PETITPAS
Dates Du 12 au 13/03/2026
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

- Distinguer les différents risques et produits de prévoyance collective et individuelle
- Reconnaître 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

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

POUR ALLER PLUS LOIN

D0202 «Panorama Santé – Prévoyance niveau 2»



Panorama Santé - Prévoyance – Niveau 2

Contact Vincent PETITPAS
Dates Du 08 au 09/06/2026
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 complémentaire santé et la prévoyance complémentaire d'entreprise et leurs applications jurisprudentielles
- Formuler les conseils appropriés à l'entreprise grâce à la maîtrise des règles fiscales et sociales

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz, étude de jurisprudence, travaux de groupe

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Les obligations des entreprises, la mise en place d'un régime complémentaire

Etude approfondie des dispositifs juridiques encadrant les contrats de prévoyance

L'articulation entre régimes de branche et régimes d'entreprise : les modifications et dénonciations des régimes

Les obligations d'information et la jurisprudence

Le maintien des garanties en cas de suspension du contrat de travail et au-delà de sa rupture, la portabilité

La présentation des comptes à l'entreprise

La tarification : les critères significatifs

Les aspects fiscaux et sociaux des cotisations et des prestations

Approche de la réassurance

L'évolution du marché de la prévoyance et la situation des groupes paritaires de protection sociale sur ce marché

Actualité réglementaire

POUR ALLER PLUS LOIN

D0280 «Actualités juridiques en assurances collectives»

D0217 «Maintien des droits en prévoyance complémentaire»

D0219 «Restructurations d'entreprises : les impacts en prévoyance complémentaire»

RÉFÉRENCE / D0207

Adaptable en intra



Gestion du contrat de prévoyance

Contact Vincent PETITPAS **Dates** Nous consulter

Tarif Nous consulter **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^{er} niveau»

OBJECTIFS

- Répertorier les clauses principales d'un contrat de prévoyance collective pour répondre aux adhérents et participants
- Identifier les conséquences fiscales et sociales sur les cotisations et les prestations de prévoyance

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Travaux de groupe, résolution de cas pratiques, quiz d'appropriation des connaissances, alternance d'exposés et d'exercices pratiques, études de jurisprudence

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Les principales contraintes législatives et réglementaires des contrats de prévoyance collective

- Loi Evin du 31 décembre 1989
- Loi Veil du 8 août 1994
- Portabilité et loi du 13 juin 2013
- Les obligations conventionnelles des entreprises

Le formalisme de mise en œuvre des contrats

- Principes à respecter à la souscription
- Clauses impératives
- Vie du contrat: suivi, comptes
- Obligations lors de la résiliation

L'affiliation des salariés

Environnement fiscal et social en prévoyance collective

- Les cotisations, les conditions à respecter sur les régimes collectifs et obligatoires

- Les contributions et taxes sur les cotisations (CSG CRDS forfait social, impôt sur les sociétés, impôt sur le revenu, TSCA)
- Les contributions sur les prestations décès incapacité invalidité

Le recouvrement des cotisations de prévoyance

- Appel des cotisations
- Règles de précontentieux

Notions de contentieux et procédures possibles autour des opérations de prévoyance

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»

RÉFÉRENCE / D0280

Adaptable en intra



Actualités juridiques en assurances collectives

Contact Vincent PETITPAS **Dates** Le 01/06/2026

Tarif Nous consulter **Durée** 1 jour

PUBLIC

Juriste, responsable, gestionnaire de contrat de prévoyance, commercial

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Formation liée à l'actualité législative et jurisprudentielle, animée par un avocat spécialisé en protection sociale

OBJECTIFS

- Interpréter l'actualité juridique, sociale et fiscale dans le domaine de la prévoyance
- Identifier les conséquences sur les contrats complémentaires
- Interpréter les principaux éléments de la jurisprudence

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etude de jurisprudences, alternance d'exposés et d'exercices pratiques.

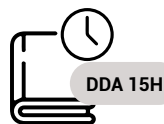
MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Lié à l'actualité du moment avec notamment :

- Généralisation de la prévoyance : où en sommes-nous ?
- Dépendance : point d'étape
- Les pratiques constatées (partenaires sociaux, URSSAF...)
- La catégorie des cadres - évolutions : suivi des décisions de la commission paritaire de l' APEC
- Labellisation, recommandation, degré élevé de solidarité : dispositifs des branches professionnelles
- Actualité jurisprudentielle



Accords collectifs de protection sociale complémentaire

Contact Vincent PETITPAS
Dates Le 10/09/2026
Tarif Nous consulter
Durée 1 jour

PUBLIC

Collaborateur des services relations extérieures, gestionnaire de contrat de prévoyance, commercial, juriste des services contentieux

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Formation animée par un avocat spécialisé en protection sociale

OBJECTIFS

- Identifier les particularités des accords collectifs de prévoyance dans la vie d'un régime de prévoyance collectif
- Différencier la place des partenaires sociaux et de l'organisme assureur dans la mise en place d'un régime de prévoyance collectif
- Identifier les conséquences contractuelles des régimes mis en place par accord collectif

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

- **Les indispensables à maîtriser** : retour sur le caractère collectif et obligatoire
- **Les garanties** : faut-il les définir, comment, quelles obligations ?
- **Les cotisations** : définition de la part patronale et évolutions de tarifs
- **Les cas de suspension et de maintien** des garanties
- **Les clauses obligatoires** à faire figurer dans l'acte de mise en place
- **Les conditions d'information** des salariés
- **Comment organiser la révision et la dénonciation** des dispositifs



Maintien des droits en prévoyance complémentaire

Contact Vincent PETITPAS
Dates Le 04/06/2026
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 1^{er} niveau» et D0202 «Panorama Santé-Prévoyance 2^{ème} niveau»

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 PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, étude de jurisprudences

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

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
- Les différences entre le secteur public et le secteur privé

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
- 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 21/09/2026

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 2^{ème} niveau»

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 PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas et de jurisprudence, alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

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

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 26/06/2026

Tarif Nous consulter **Durée** 1 jour

PUBLIC

Gestionnaire contentieux, rédacteur, juriste, gestionnaire contrats

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Animation par un avocat spécialisé en protection sociale

OBJECTIFS

- Définir le périmètre du recours contre tiers en assurance de personnes
- Analyser l'opportunité d'engager un recours contre tiers
- Identifier les mécanismes de lutte contre la fraude

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etude de cas de procédures amiables et contentieuses, thématiques abordées avec des références juridiques, aspects pratiques basés sur la jurisprudence

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Fondements juridiques du recours subrogatoire

- Les textes spécifiques aux organismes de SS et aux organismes complémentaires
- La loi de 1985 sur les accidents de la route

Conditions de la recevabilité du recours

- Les organismes concernés, le délai de saisine
- La nature des prestations éligibles : frais de santé, prévoyance et la question du capital décès et des frais d'obsèques...

Le dossier de recours

- L'élaboration du dossier : la certification des soins, la présentation des tableaux de frais selon la nomenclature
- Le recours amiable et les recours contentieux : la procédure civile, la procédure pénale,

l'intervention volontaire à une procédure déjà initiée

- L'assiette du recours
- Le jugement rendu

La lutte contre la fraude

- Le recours contre l'assuré ou contre le professionnel de santé
- La procédure amiable
- La procédure pénale : plainte, constitution de partie civile, citation directe devant le Tribunal correctionnel



Contentieux du recouvrement des cotisations par les institutions de prévoyance

Contact Vincent PETITPAS **Dates** Le 06/10/2026

Tarif Nous consulter **Durée** 1 jour

PUBLIC

Collaborateur d'institutions chargés du recouvrement des cotisations prévoyance, juriste

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Formation animée par un avocat spécialisé en protection sociale

OBJECTIFS

- Identifier les règles du contentieux des cotisations prévoyance
- Appliquer les procédures amiables et judiciaires
- Distinguer les conséquences pour le contrat et pour le paiement des garanties

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exemples d'application, étude de jurisprudence

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

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

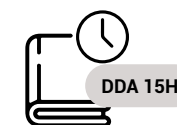
Les conséquences du non-paiement de la cotisation

- 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 15/09/2026

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

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

Règlementation DDA

- Rappel des principes applicables
- Evolution envisagée
- Les obligations d'information et de conseil
- Actualité réglementaire et jurisprudentielle

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 25/09/2026

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 08/10/2026

Tarif Nous consulter **Durée** 1 jour

PUBLIC

Juriste, rédacteur, gestionnaire de contrats, délégué aux relations extérieures

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Formation animée par un avocat spécialisé en protection sociale

OBJECTIFS

- Comprendre les origines de la réforme
- Identifier les enjeux des nouvelles procédures de mise en concurrence
- 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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Exemples d'application, étude de jurisprudence

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

Préambule

- Les problématiques à l'origine de la réforme
- Les principes issus de l'ordonnance n°2021-175 du 17 février 2021

La PSC dans la fonction publique d'Etat – Santé

- Les principales caractéristiques issues de l'accord interministériel
- Les bénéficiaires
- Quel financement ?
- Les mécanismes de solidarité
- Etude d'accords ministériels

La PSC dans la fonction publique d'Etat - Prévoyance

- Les principales caractéristiques issues de l'accord interministériel
- Les bénéficiaires
- Les garanties
- L'application de la loi Evin aménagé par les principes de solidarité
- Etude d'accords ministériels

La PSC dans la fonction publique territoriale – Santé

- Les principales caractéristiques
- Les bénéficiaires
- Le financement

- Etude d'accords à l'échelon local

La PSC dans la fonction publique territoriale – Prévoyance

- Les principales caractéristiques
- Les bénéficiaires
- Le financement
- Les risques en cours et la poursuite des garanties
- Etude d'accords à l'échelon local

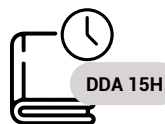
L'accord collectif : nouvel outil

- L'émergence des opérations collectives obligatoires dans la fonction publique
- Extension des obligations de financement
- Procédure de négociation

Les nouvelles procédures de mise en concurrence

- Abrogation du référencement
- les appels d'offres dans la fonction publique d'Etat
- Labellisation – participation : quelles nouveautés ?
- Le nouveau rôle des centres de gestion

Traitement social et fiscal du financement et des prestations



Le conseiller santé

Contact Vincent PETITPAS

Dates Du 16 au 17/11/2026

Tarif Nous consulter

Durée 2 jours

PUBLIC

Gestionnaire santé souhaitant évoluer vers le métier de conseiller, délégué relation client

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Formation animée par un spécialiste en santé complémentaire

OBJECTIFS

- Expliquer les différentes typologies de garanties complémentaires
- 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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, mises en situation, exercice de comparaison de 2 garanties

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation (Quiz et exercice de remboursements)

PROGRAMME

Les fondamentaux de l'environnement de la complémentaire santé

- Les professionnels de santé, Les bases et taux de remboursement Sécurité Sociale
- Le ticket modérateur, les exonérations
- Les actes avec dépassement : aperçu des gros risques hospi/dentaire/optique
- La couverture complémentaire : contrats collectifs et individuels, les différentes formules de couverture

Mises en situation sur un échantillon de garanties proposées par les complémentaires santé

- Consultations Optam et non Optam, radios, soins courants ,prothèses....
- Frais d'hospitalisation : dépassements d'honoraires, FJ, chambre particulière

- Actes dentaires : effets du 100% santé
- Prestations optiques et appareillage : effets du 100 % santé
- Exercice de Comparaison de garanties différentes, éléments d'aide à la décision

Les autres aspects de la relation client

- Les grands principes de gestion de Noémie et tiers payant



Le conseiller prévoyance

Contact Vincent PETITPAS

Dates Du 24 au 25/09/2026

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 11/09/2026

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 : PERO et PERCO

- Les règles de mise en place
- Les règles de fonctionnement

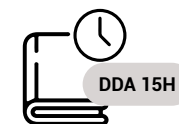
La gestion des PER

- 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



Initiation à l'épargne retraite pour les conseillers retraite

Contact Vincent PETITPAS **Dates** Nous consulter

Tarif Nous consulter **Durée** 2 jours

PUBLIC

Conseiller retraite

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Réalisation d'un tableau synthétique comportant les principales caractéristiques des produits d'épargne retraite

OBJECTIFS

- Identifier les principes de gestion de la retraite par capitalisation
- Acquérir les éléments d'information générale pour renseigner sur l'épargne retraite
- Identifier les différents produits sur le marché : solutions individuelles et collectives, sur le plan technique

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en début et fin de formation

PROGRAMME

La retraite par répartition et la retraite par capitalisation : principes de fonctionnement

La technique de la retraite par capitalisation : calculs financiers et supports financiers

Le marché de la retraite supplémentaire par capitalisation

Les solutions individuelles d'épargne retraite par capitalisation : assurance vie, PERP, PERIN et contrats Madelin

Les solutions collectives de retraite par capitalisation dans l'entreprise : contrats article 39, PERCO et PERO

Le dispositif PREFON

Pour chacun des produits, sont abordés les personnes concernées, les formalités d'adhésion, de versement, les limites d'âge à la souscription, la sortie en rente ou en capital.



Vous êtes futur stagiaire

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

etineraire.formapulse.fr

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

DES PICTOGRAMMES POUR VOUS AIDER...



> NOUVEAUTÉ



> JOURNÉE ACTUALITÉS, SÉMINAIRE
ET WEBINAIRE



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



> ACTION DE FORMATION CERTIFIANTE



> ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL



> CLASSE VIRTUELLE

CONTACT PÉDAGOGIQUE DE LA SÉRIE LA FILIÈRE INFORMATIQUE

Cécile MAGALHAES – cmagalhaes@agirc-arrco.fr
Eugénie TAILLIEU – etailieu@agirc-arrco.fr
Aurore BAZIN – abazin@agirc-arrco.fr



Découvrez ici
nos équipes en vidéo
<https://etinaire.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

Pour s'adapter aux besoins émergents en informatique, nous vous proposons de **nouvelles** formations facilement repérables avec le pictogramme **NOUVEAUTE 2026**.

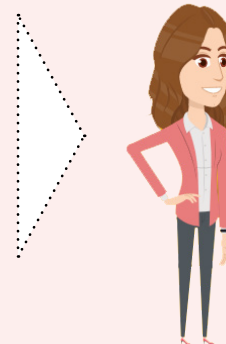
Ainsi, certaines formations sont proposées afin de vous acculturer à l'utilisation de **l'intelligence artificielle**. Sur ce thème, nous pouvons réaliser des formations spécifiques afin d'améliorer votre efficacité au quotidien.

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.

Les formations informatiques sont principalement proposées en format présentiel mais vous pouvez également les demander en distanciel, selon vos besoins.

N'hésitez pas à prendre contact avec la responsable de projets pédagogiques de cette série : Cécile MAGALHAES.

Certaines formations, identifiées par le pictogramme **CERTIFICATION**, permettent d'accéder à une certification validée par un organisme certificateur reconnu tel que Scrum.org. 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.



**FORMATION
A DISTANCE
NOUS CONSULTER**



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

RÉFÉRENCE / IB0112

Adaptable en intra



Introduction à l'IA générative avec COPILOT

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Le 08/06/2026 matin ou après midi

Tarif 225 €

Durée 0,5 jour

PUBLIC

Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Préciser le fonctionnement de l'IA générative
- Utiliser COPILOT au quotidien
- 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

Introduction à l'IA générative

- Les principales IAs existantes et applications qui intègrent une IA
- IA générative : définition et fonctionnement
- Les limites de l'IA générative
- Applications actuelles : Exemples concrets dans divers secteurs (retraite, assurance de personne...)
- Préconisations d'utilisation au sein de l'Agirc-Arrco

Rédiger un prompt idéal

- Les critères d'un prompt idéal
- Boostez vos prompts
- Ateliers : exemples et cas d'usages

Utilisation la version Copilot Web au quotidien

- Présentation et fonctionnalités
- Les usages à valeur ajoutée

RÉFÉRENCE / IB0113

Adaptable en intra



COPILOT pour les managers

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Nous consulter

Tarif 450 €

Durée 1 jour

PUBLIC

Manager

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les bénéfices de l'Intelligence Artificielle pour le manager
- Développer sa productivité via Copilot
- Expérimenter des outils d'IA pour le management

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et mise en application

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire en fin de formation

PROGRAMME

Identifier les bénéfices de l'Intelligence Artificielle pour le manager

- Identifier les avantages de l'IA pour le management d'équipe
- Repérer les domaines spécifiques du management où l'IA peut être sollicitée.

Utilisations possibles de l'IA pour les managers

- Identification des tâches de management pouvant être améliorées par Copilot.
- Connaissance des règles d'utilisation à l'Agirc-Arrco
- Sécurité et confidentialité : protéger les données sensibles.

Utiliser des outils d'IA pour manager des équipes

- Explorer les outils d'IA utiles pour les reporting et suivi de résultats

- Utiliser l'IA pour l'aide à la prise de décision en tant que manager

Accompagner son équipe dans la transformation liée à l'IA

- Lever les freins liés à l'introduction de l'IA dans l'équipe
- Faciliter l'adoption de l'IA par les membres de l'équipe
- Identifier les activités facilitées par l'IA dans mon équipe
- Garder l'esprit critique sur les résultats proposés par l'IA
- Sensibiliser l'équipe aux bonnes pratiques garantissant la sécurité des données



COPILOT MS 365 : pratique dans les outils Word, Excel, PowerPoint

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Le 09/06/2026

Tarif 450 €

Durée 1 jour

PUBLIC

Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les bénéfices de l'Intelligence Artificielle pour le manager
- Développer sa productivité via Copilot
- Expérimenter des outils d'IA pour le management

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et mise en application

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaire en fin de formation

PROGRAMME

Cette formation est prévue pour les personnes ayant la version **COPILOT Microsoft 365**.

IA générative : définition et fonctionnement

Rédiger un prompt idéal

Copilot pour Teams et Outlook

- Préparer une réunion, faire un relevé des décisions.

Copilot pour Microsoft Word

- Aide à la rédaction : écrire un article, une synthèse, une lettre, simplifier un document.
- Aide à l'analyse : analyser les points clés ou les incohérences d'un document, traduction.

Copilot pour PowerPoint

- Créer une présentation sur un thème donné, à partir d'un fichier.
- Ajouter une diapositive, un graphique, une image.

Copilot pour Excel

- Aide au traitement des données : mise en forme conditionnelle, synthèse, formules, filtres.
- Analyser des données, création de graphique.

Copilot pour One Note

- Rédiger une liste de tâches, résumé des notes, génération d'idées.

Sensibilisation aux données numériques - RGPD

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Le 08/06/2026 ou le 22/09/2026

Tarif 450 €

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 **Dates** Le 21/09/2026

Tarif 450 € **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 cyberspace (CNIL, RGPD, droit à l'oubli...)

Agilité : Mettre en oeuvre Scrum et Kanban

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Du 03/06/2026 au 04/06/2026

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 (rédaction des user stories, estimation...)

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Introduction

- Le contexte et les origines des méthodes Agiles
- La gestion de projet classique
- Les raisons d'être de l'agilité
- Les valeurs et principes agiles

Scrum

- L'aspect itératif et incrémental
- La notion de sprint
- Les rôles : Product Owner, Scrum Master, ...
- Les cérémonies : mêlée, planning de sprint, ...
- Les artefacts de Scrum : la backlog, ...

La gestion des exigences

- La notion de « User Story », ...

La planification

- Les estimations
- Le suivi projet, les indicateurs...

Les bonnes pratiques complémentaires

- Les pratiques issues d'eXtreme Programming
- L'approche Lean

La mise en place d'un Kanban

Agilité à l'échelle, démarche SAFe

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Du 16/09 au 17/09/2026

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

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

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

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 centricity 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
- Budgéter 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 **Dates** Du 10/06 au 11/06/2026

Tarif 1 030 € **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 œuvre Scrum et Kanban" ou connaissances équivalentes sur Scrum

OBJECTIFS

- Exercer le rôle de Scrum Master
- Animer les différentes cérémonies
- Présenter la certification Professional Scrum Master1 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 Master1 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

Dates Du 09 au 10/09/2026

Tarif 1 030 €

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 18/06/2026 ou le 30/09/2026

Tarif 390 €

Durée 1 jour

PUBLIC

Chef de projet informatique au sein de l'Agirc-Arrco

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les process 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

Initiation à la programmation Objet/Java

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Nous consulter

Tarif 1 350 € **Durée** 3 jours

PUBLIC

Chef de projet maîtrise d'oeuvre, 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

Les différentes offres Java

Éléments traditionnels du langage

- Gestion mémoire, variables, structures de contrôle, boucles
- Prise en main d'Eclipse : perspectives, principales vues, démarrage et création d'un projet, fonctionnalités Java de l'IDE

Concepts objets appliqués avec Java

- Classe, objet, instanciation, interface
- Le debug avec Eclipse : la perspective debugger, fonctionnalités de debug

Concepts objets avancés

- Classe abstraite, interface, polymorphisme, attributs/méthodes de classe,...

Traitement d'erreurs par exceptions

Formation JAVA : Programmation avancée

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Nous consulter

Tarif 900 € **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 **Dates** Nous consulter

Tarif 900 € **Durée** 2 jours

PUBLIC

Développeur

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les concepts des technologies Web de Java EE
- Distinguer les composants
- Expérimenter le développement avec les technologies Web Services

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

PUBLIC

Développeur Java

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Etablir le positionnement de Spring dans les technologies Java
- Configurer le conteneur Spring
- Utiliser les différents modules de Spring Framework

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Les concepts de base Spring
 Gérer les dépendances entre objets
 Mécanismes de base du conteneur Spring
 Mécanismes avancés du conteneur Spring
 SpEL : Spring Expression Language
 Spring : Accès aux ressources
 Spring : Validation, Conversion et formatage
 Couplage Spring avec Junit
 Spring AOP
 Introduction SpringBatch

Le Mapping Objet/Relationnel avec Hibernate

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Nous consulter

Tarif 1 350 €

Durée 3 jours

PUBLIC

Développeur Java

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Distinguer les principes de persistance en Java, le fonctionnement du Framework de persistance Hibernate/JPA
- Réaliser les mapping entre les classes Java et les tables de bases de données
- Manipuler les instances d'objets persistants

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

La persistance en Java
 Présentation de Java Persistence API
 Mapping Objet/Relationnel avec JPA
 Gestion des entités persistantes avec JPA
 Mapping Objet/Relationnel avancé avec JPA
 JP QL : Java Persistence Query Language
 Concurrence d'accès avec JPA
 Présentation de Spring Data

Développement d'applications avec Angular

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Nous consulter

Tarif 1 350 €

Durée 3 jours

PUBLIC

Développeur web

PRÉ-REQUIS

Aucun

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, Evènements, Directives, Composants
Composants Angular
 • ngStyle, ngClass, ngFor, ngIf, ngSwitch, ngNonBindable
Injection de Dépendances
 • Injecteurs/Providers
Les Pipes
 • Création/Utilisation
Communication avec une API REST
 • Http
 • Observables
Router
 • Configuration du Router
 • Directive RouterOutlet/Directive RouterLink
 • Stratégies URL/Paramètres URL
 • Cycle de vie
Gestion des Formulaires
 • Directives
 • Validation
Server-side rendering
 • Angular Universal



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

PUBLIC

Développeur Java, Spring Batch, concepteur

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Distinguer les principes du framework Themis Batch
- Expérimenter le développement de batch selon les principes Solar/Themis

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Introduction

- Rappel général de Themis
- Présentation succincte de Spring Batch
- Présentation de l'architecture batch (Themis et le framework Spring Batch)

Contenu du livrable batch

- Définition des fichiers de configuration
- Présentation du livrable (type EAR)

Gestion du batch

- Gestion des lancements/arrêts/relances
- Point de vigilance autour de la "restartabilité" des batches
- Focus sur la gestion des rejets fonctionnels
- Présentation des principales commandes batch
- Définition des paramètres batch obligatoires
- Présentation du compte rendu (CRN)

Scalabilité

- Définition des scalabilités
- Présentation du remote-partitionning
- Gestion des steps partitionnés

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



JIRA : Pratique avancée

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

- Expérimenter les fonctionnalités avancées de JIRA
- Développer des reporting avancés

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

Rappel des fondamentaux

Approfondissement

- La recherche avancée
- Traitement en lot
- Import/Export

Suivre l'avancement du produit

- Les rapports JIRA
- Les tableaux de bord personnalisés

Reporting avancé

- Usage de structure

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Examen de certification

PROGRAMME

Définitions du Big Data

- Définitions et exemples d'utilisation
- Classification des catégories de données
- Types d'apprentissage
- Taxonomie des algorithmes d'exploration
- Métiers du Big Data

Activités du Big Data

- Identification, modélisation et intégration des données
- Gestion du flux de travail
- Gestion de la qualité des données
- Visualisation des données
- Analyse & prédiction
- Taxonomie et sécurité des données

Processus d'exploration des données

- Vue d'ensemble méthode CRISP-DM
- Phase 1 - compréhension métier
- Phase 2 - compréhension des données

- Phase 3 - Préparation des données
- Phase 4 - Modélisation
- Phase 5 - Evaluation
- Phase 6 - Déploiement

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Examen de certification (QCM de 1 heure) sous le contrôle d'un examinateur de l'ISTQB

PROGRAMME

Fondamentaux des tests

- Principes généraux et processus de tests
- Psychologie et code d'éthique des tests

Tester pendant le cycle de vie

- Modèles de développement logiciels
- Niveaux de tests, maintenance

Techniques statiques et de conception de tests

- Techniques statiques et processus de test
- Processus de revue et analyse statique
- Le processus de développement de Test
- Catégories de techniques de conception

Gestion des tests

- Organisation, estimation et planification des tests
- Suivi et contrôle du déroulement des tests

Outils de support aux tests

- Les types d'outils
- Bénéfices potentiels et risques des outils

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 : "Pilotage et Organisation des Recettes"

Contact Cécile MAGALHAES
Dates Nous consulter
Tarif 1 350 €
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

- Evaluation des charges et des délais
- Bonnes pratiques relatives l'outillage de test & à l'environnement de test

Pilotage et suivi de la recette

- Enjeux du pilotage
- Identification des risques projet
- Comitologie de suivi de recette
- Indicateurs et tableau de bord d'avancement et de suivi des charges

Finalisation de la recette

- Sortie de recette (Bilan, PV, Go/NoGo)
- Amélioration continue : Retour d'expérience et pistes d'amélioration

Industrialisation des tests et recette

- Différentes approches (Test Management Approach, Test Process Improvement, Model Based Testing...)
- Optimisation de la couverture de test à partir de l'analyse statique

Automatisation des tests fonctionnels

- Dans quel cas automatiser les tests fonctionnels
- Avantages et inconvénients

Testeur logiciel "Méthodologie de Tests et Recettes MOA"

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Nous consulter

Tarif 1 350 € **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

Tester et améliorer le produit logiciel avec Squash TM

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Nous consulter

Tarif 390 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Testeur, analyste 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 09/06/2026

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 02/12/2026

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

Le processus de correction de carrière

- La gestion des pièces justificatives

Le CRM

Repérer les activités et processus du service liquidation

Contact Eugénie TAILLIEU **Dates** Le 09/06/2026

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 10/12/2026

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 indus et les révisions

La gestion des événements de la vie de l'allocataire

- Les majorations, les saisies
- La gestion des décès
- Les contrôles de persistance

Les référentiels Agirc-Arrco dans leurs écosystèmes

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Le 18/06/2026 ou le 18/09/2026

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** Nous consulter

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
- Envoi des pièces jointes, archive d'emails

La gestion des calendriers

- Les points clés de la gestion d'un rendez-vous
- Créer un rendez-vous à partir d'un email
- Utiliser les calendriers multiples
- Partager et paramétrer les calendriers
- Optimiser la gestion des rendez-vous récurrents

Contacts, tâches et tableaux de bord

- Renseignement et paramétrage de l'affichage des contacts
- Listes de diffusion statiques et dynamiques
- Gestion, délégation des tâches

Fonctionnalités avancées d'Outlook

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Nous consulter

Tarif 225 € **Durée** 0,5 jour

PUBLIC

Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Formation opérationnelle dans l'environnement de travail réel des stagiaires

OBJECTIFS

- Identifier les fonctionnalités avancées d'Outlook permettant de gagner du temps
- Organiser son courrier électronique et ses rendez-vous
- Automatiser les tâches quotidiennes

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** Le 01/04/2026

Tarif 450 € **Durée** 1 jour

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'appropriier 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

Office 365 - Les outils d'aide à l'organisation projet (OneNote, Planner, To Do, Bookings, Forms)

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Le 31/03/2026 ou le 29/09/2026

Tarif 450 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Formation opérationnelle dans l'environnement de travail réel des stagiaires

OBJECTIFS

- Pratiquer le partage de prise de note, de gestion des tâches
- Utiliser les outils de gestion de formulaires, de planning d'équipe

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'exposés et d'exercices pratiques

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

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

- 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 au 09/06/2026

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

Créer et gérer des espaces de travail

Gérer les ensembles de données dans Power BI

Sécurité au niveau des lignes

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 DÉVELOPPEMENT PERSONNEL SOFT SKILLS

Aurore BAZIN – abazin@agirc-arrco.fr
Valérie DURAN – vduran@agirc-arrco.fr
Cécile MAGALHAES – cmagalhaes@agirc-arrco.fr
Florence THÉRON – ftherond@agirc-arrco.fr



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

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL SOFT SKILLS

Les soft skills se trouvent partout dans les organisations efficaces : motivation personnelle, bienveillance, qualité des relations interpersonnelles, coopération interne... Elles sont bien au cœur de la performance économique et sociale.

Nous vous proposons cette année une offre ciblée, en phase avec les métiers de la branche retraite et prévoyance complémentaire, pour vous permettre d'acquérir les compétences nécessaires en matière de développement personnel. Cette offre est structurée autour de 5 thématiques :

- **Capter l'attention, maintenir l'intérêt**
- **L'efficacité au quotidien**
- **L'accompagnement des équipes**
- **L'évolution professionnelle**
- **La transmission des savoirs**

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



FORMATION
A DISTANCE
NOUS CONSULTER



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

Se faire comprendre et convaincre

Contact	Cécile MAGALHAES	Dates	Du 16 au 18/03/2026 ou du 28 au 30/09/2026
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 12 au 14/10/2026
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 **Dates** Le 29/09/2026

Tarif 450 € **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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

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

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 **Dates** Du 15 au 16/06/2026

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

- 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

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 26 au 27/03/2026
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 communicant

- Les participants, dans une mise en situation dynamique, mettront en évidence les écueils d'une communication asynchrone

Se positionner clairement dans les échanges et s'adapter à la situation

- Les participants identifieront clairement les enjeux, les interlocuteurs et les meilleures modalités et leviers d'action de chaque interaction

Agir sur le collectif

- Les participants vivront le lien entre les aprioris, les comportements et le choix des habitudes communicationnelles les plus adaptées

Clarifier ses contributions

- Les participants apprendront à structurer un discours impliquant et à s'adapter à leur interlocuteur

Mettre en place une dynamique d'équipe

- Les participants évalueront les aspects présents ou manquants dans leurs fonctionnements collectifs et les leviers d'améliorations associés

Impliquer des ressources en mode transversal

Contact Cécile MAGALHAES
Dates Du 17 au 18/06/2026
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, 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

Dates Du 05 au 06/10/2026

Tarif 1 060 €

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

Dates Le 30/09/2026

Tarif 530 €

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

Principes d'utilisation des cartes mentales

- 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

Principes d'élaboration des cartes mentales

- Elaborer une carte suivant une méthodologie simple et puissante
- Distinguer les différents types de cartes mentales et identifier leurs efficacités respectives.
- Concevoir sa carte mentale : respecter les principes généraux et ajouter sa "touche personnelle".
- Savoir lire une carte mentale et retenir facilement beaucoup d'informations

Construire des cartes mentales dans les différents contextes professionnels

- Prise de notes rapides et structurées
- Cartographier des informations selon les contextes (brainstorming, face à face...)
- Cartographier un document écrit pour en faire une conférence passionnante
- Développer l'intelligence collective : travailler à plusieurs avec une seule carte mentale.

Découvrir des méthodes et outils de résolution de problèmes

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Du 24 au 25/09/2026

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

Outils des 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 au 23/06/2026

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 règles d'or
- Analyse de mon organisation personnelle : mes points forts et ce que je dois améliorer

Le temps partagé

- Mon temps avec les autres : les bonnes pratiques
- Demander du soutien
- Réagir aux sollicitations et aux imprévus

Développer sa mémoire pour être efficace

Contact Cécile MAGALHAES
Dates Du 10 au 12/03/2026
ou du 21 au 23/09/2026
Tarif 1 350 €
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
Dates Le 28/05/2026
Tarif 450 €
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
- Connaître les bienfaits de l'intelligence émotionnelle

Les émotions

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

Les manifestations maladroites des émotions

Les croyances et les valeurs

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

A la recherche de ses drivers

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

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



Développer son agilité, son adaptabilité et sa souplesse relationnelle

Contact Cécile MAGALHAES
Dates Du 23 au 24/03/2026
ou du 07 au 08/10/2026
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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS
Questionnaires en fin de formation

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
- Hiérarchiser 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

- Se maîtriser pour être crédible, s'affirmer avec souplesse, offrir un vrai sourire

Adopter une attitude positive et devenir une personne « ressource » pour l'équipe

- Être proactif face au changement et devenir moteur dans la dynamique de l'équipe
- Trouver sa juste place et donner envie de coopérer

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS
Questionnaires

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

Mieux communiquer en comprenant sa propre personnalité et celle des autres

Contact	Florence THEROND	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	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.

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 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- retours d'expériences

PROGRAMME

Jour 1 : Découvrir et s'approprier le modèle Process Communication

- Présentation interactive du modèle PCM : 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

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 (+1 mois)

- 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	4 jours

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



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

OBJECTIFS

- Décrypter ce qui est en jeu et attendu en fonction de l'interlocuteur dans un entretien de recrutement ou de mobilité
- Anticiper les questions et maîtriser son discours avec confiance
- Réussir à se présenter avec un impact positif et de manière authentique

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

4 entretiens individuels en face à face d'1h30, simulation d'entretien de recrutement avec l'intervenante

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires d'évaluation

PROGRAMME

L'accompagnement, sous forme d'entretiens individuels, propose un travail articulé autour de 3 axes afin de développer les capacités du candidat à :

Se présenter et présenter son expérience en 3 minutes pour :

- Renvoyer une image fidèle de son identité professionnelle
- Mettre en valeur ses atouts en termes de compétences professionnelles et relationnelles
- Mettre en exergue ce qui constitue sa valeur ajoutée et permettre sa différenciation
- Savoir présenter ses axes de progrès

Se positionner dans l'échange avec son recruteur pour :

- Travailler sur les différentes formes d'entretiens
- Se préparer et s'entraîner sur les questions difficiles ou plus "classiques"
- Décrypter les signaux et messages non verbaux et les attentes de son interlocuteur

Découvrir son environnement professionnel

- Rechercher préalablement à l'entretien les informations sur l'entreprise
- Préparer les questions à poser lors de l'entretien sur les missions et contenus du poste
- Repérer les différences entre un entretien RH et un entretien avec un opérationnel

Coaching collectif en situation de crise

Contact Florence THEROND
Dates Nous consulter
Tarif 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.

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 PÉDAGOGIQUES

Alternance d'entretiens individuels et de séances de travail collectives, mise en oeuvre d'une approche systémique et collaborative

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires d'évaluation

PROGRAMME

Les entretiens permettent de travailler sur les dysfonctionnements et le mode de communication de l'équipe. Le coaching d'équipe offre la possibilité de redonner du sens au travail collectif et de renouer avec une culture collective

Séance collective d'information et de sensibilisation de l'équipe à la démarche

Diagnostic réalisé à partir d'échanges avec un représentant de l'entreprise et/ou le manager de l'équipe, puis d'entretiens individuels avec chaque membre de l'équipe

Restitution écrite remise au manager et restitution orale auprès de l'équipe afin d'élaborer un diagnostic partagé

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



Coaching individuel

Contact	Valérie DURAN	Dates	Nous consulter
Tarif	Nous consulter	Durée	De 12 à 16 heures suivant le parcours proposé

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 conjuguant à une riche pratique dans le conseil. Ils sont tenus à une obligation de confidentialité.

OBJECTIFS

- Identifier les attentes institutionnelles
- Préciser les rôles, missions et interactions des partenaires concernés
- S'approprier le questionnement, les outils et méthodes nécessaires à son évolution

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Alternance d'entretiens individuels, réunions tripartites et de travaux personnels

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS
Questionnaires d'évaluation

PROGRAMME

Les thèmes abordés peuvent être variables, ils sont définis à la demande du coaché et/ou du manager ou RH du participant et transcrits 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

L'implication conjointe de l'entreprise et du participant, traduite par un contrat tripartite entre l'intervenante, le participant et un représentant de l'entreprise manager ou RH qui fixe les objectifs du coaching est une condition essentielle de réussite.

Formation de formateurs : animer une formation

Contact	Aurore BAZIN	Dates	Du 15 au 16/06/2026
Tarif	900 €	Durée	2 jours

PUBLIC
Formateur interne

PRÉ-REQUIS
Aucun

POINTS FORTS
Méthode expositive, affirmative, interrogative, active et expérientielle

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 PÉDAGOGIQUES
Alternance d'exposés et d'exercices pratiques, quiz

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS
Mise en situation évaluée

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

- 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

Formation de formateurs : concevoir une formation

Contact Aurore BAZIN

Dates Du 19 au 20/11/2026

Tarif 900 €

Durée 2 jours

PUBLIC

Formateur interne

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

Méthode expositive, affirmative, interrogative, active et expérientielle

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 séquençement du programme pour maintenir l'attention des participants

Mise en situation

- La construction d'une séquence de formation

VOUS ÊTES FUTUR STAGIAIRE

Consulter le catalogue de formation du CFEM

Utilisez le moteur de recherche pour choisir votre formation

etineraire.formapulse.fr

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



**CENTRE de FORMATION
et des EXPERTISES MÉTIERS**

Retraite complémentaire
et prévoyance

DES MODALITÉS DIVERSIFIÉES

Une volonté de proposer des formations hybrides ou distancielles

Les formations présentielles 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-learning, tutos, classes virtuelles, webinaires, questionnaires en ligne...).

> VOUS PRÉFÉREZ DU DISTANCIEL ?



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



> CLASSE VIRTUELLE

> VOUS SOUHAITEZ VOUS CERTIFIER ?



**> ACTION DE FORMATION
CERTIFIANTE**

> POUR REPÉRER LES NOUVEAUTÉS



> NOUVEAUTÉ

> POUR DÉCOUVRIR NOS AUTRES PRESTATIONS



**> 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.

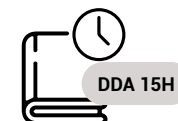


**> JOURNÉE ACTUALITÉS,
SÉMINAIRE ET WEBINAIRE**

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.



**> DDA FORMATIONS ÉLIGIBLES
AUX 15H DDA***

*Depuis son entrée en vigueur en France le 23 février 2019, la Directive européenne sur la Distribution d'assurances dite DDA impose une obligation de formation DDA de 15h/an pour toutes les personnes distribuant de l'assurance.

Les formations éligibles DDA du CFEM permettent aux professionnels des institutions de prévoyance de développer, mettre à jour ou renforcer leurs compétences en assurance santé, prévoyance, environnement de l'assurance de personne, actualité juridique, relation client et épargne.

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://etinaire.formapulse.fr/page/equipecfem>

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 propose dans la série Management 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.



FORMATION
A DISTANCE
NOUS CONSULTER



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

Formation à la facilitation

Contact Florence THEROND **Dates** Nous consulter

Tarif 7 200 € **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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée par l'intervenant

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

L'animation

- Créer 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'atterrissage.
- 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 Nous consulter **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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée par l'intervenant

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 debriefing

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 – debriefing – reprise éventuelle de certains passages

Synthèse générale et conseils personnalisés pour l'avenir

L'orateur leader en réunion

Contact Florence THEROND **Dates** Nous consulter

Tarif Nous consulter **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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Mise en situation évaluée par l'intervenant

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

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.

Manager par la reconnaissance

Contact Florence THEROND **Dates** Nous consulter

Tarif Nous consulter **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 maximum

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

PUBLIC

Manager

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Développer une culture collaborative tournée vers l'innovation au sein de son équipe
- Utiliser des outils de mise en œuvre pour améliorer le service client

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 équipe porteur d'innovation

Développer son leadership

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Du 15 au 16/06/2026

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

- 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

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 26 au 27/03/2026
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 communicant

- Les participants, dans une mise en situation dynamique, mettront en évidence les écueils d'une communication asynchrone

Se positionner clairement dans les échanges et s'adapter à la situation

- Les participants identifieront clairement les enjeux, les interlocuteurs et les meilleures modalités et leviers d'action de chaque interaction

Agir sur le collectif

- Les participants vivront le lien entre les aprioris, les comportements et le choix des habitudes communicationnelles les plus adaptées

Clarifier ses contributions

- Les participants apprendront à structurer un discours impliquant et à s'adapter à leur interlocuteur

Mettre en place une dynamique d'équipe

- Les participants évalueront les aspects présents ou manquants dans leurs fonctionnements collectifs et les leviers d'améliorations associés

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 champ 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



Accompagner ses collaborateurs à l'expérience client

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Nous consulter

Tarif 450 € **Durée** 1 jour

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Aucun

POINTS FORTS

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

OBJECTIFS

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

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Questionnaires en fin de formation

PROGRAMME

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

Les bénéfices du coaching

Le rôle du coach pour accompagner les compétences de ses collaborateurs

La posture du coach

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

Les étapes de l'entretien de coaching

Les clés de réussite d'une séance de coaching

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

Agilité à l'échelle, démarche SAFe

Contact Cécile MAGALHAES **Dates** Du 16 au 17/09/2026

Tarif 780 € **Durée** 2 jours

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

- 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 centricity 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
- Budgéter 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

Bonnes pratiques de management de projet informatique Agirc-Arrco

Contact Cécile MAGALHAES

Dates Le 18/06/2026 ou le 30/09/2026

Tarif 390 €

Durée 1 jour

PUBLIC

Chef de projet informatique au sein de l'Agirc-Arrco

PRÉ-REQUIS

Aucun

OBJECTIFS

- Identifier les process 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

VOUS ÊTES FUTUR STAGIAIRE

Consulter le catalogue de formation du CFEM

Utilisez le moteur de recherche pour choisir votre formation

etinaire.formapulse.fr

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



CENTRE de FORMATION
et des **EXPERTISES MÉTIERS**

Retraite complémentaire
et prévoyance

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. Il délivre également des formations hybrides associant présentiel et distanciel, ainsi que des formations asynchrone (Tutos, E learnings).

Toute commande de formation, inter ou intra entreprises, se déroulant en présentiel dans nos locaux ou dans des locaux extérieurs ou en distanciel, implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

> ACCUEIL

Sauf exception, les formations inter démarrent le premier jour à 9h30 et se terminent le dernier jour à 17 h. Les formations en présentiel se déroulent dans les locaux de la Fédération Agirc-Arrco, des locaux loués à l'extérieur par le 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, une confirmation est adressée au participant avec copie au responsable de l'inscription. La mise en œuvre de la session est effective à condition que le seuil minimal de participants soit atteint. Les participants reçoivent alors les convocations par courriel, avec copies aux clients commanditaires, avec un lien vers leur extranet participant. Les futurs participants sont invités à se connecter sur cet espace pour consulter le règlement intérieur du CFEM, compléter le questionnaire de recueil des besoins et attentes, émarger électroniquement et récupérer la documentation pédagogique. Dans certains cas, le participant peut être également invité à répondre à un **questionnaire d'évaluation de ses connaissances**, en amont de la formation.

Une attestation de présence est à disposition des participants à l'issue de la formation. Des **évaluations sommatives** sont réalisées au cours de chaque formation pour permettre à chacun de mesurer sa progression et une synthèse est rédigée par le formateur. Après chaque formation des **évaluations de satisfaction à chaud et à froid** sont à compléter en ligne par les participants.

> TARIFS

- Le tarif inter par participant est indiqué sur la fiche de chaque formation à l'intérieur du catalogue. Dans certains cas, les tarifs ne sont pas précisés pour permettre un ajustement tarifaire garantissant la tenue de la formation même avec un effectif d'inscrits faible.
- Tous les prix sont nets de TVA.
- Le coût des déjeuners, pris en commun est facturé en sus sur la base de **25 €** par repas. Pour les formations se déroulant en mode résidentiel, les frais d'hébergement et de restauration des participants sont facturés en sus.
- Le tarif intra est indiqué dans la convention de formation précisant le budget prévu à valider par le client par signature électronique. Le tarif/jour intra est adapté en fonction du nombre de participants et de l'expertise mobilisée. Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration de l'intervenant sont refacturés au réel.

> FACTURATION ET RÈGLEMENT

En fin de formation, le client reçoit :

- une facture,
- les certificats de réalisation destinés à l'employeur*

Les règlements doivent être effectués par virement à l'ordre de la Fédération Agirc-Arrco en indiquant le numéro de la facture concernée.

Si le client souhaite que le règlement soit effectué par son OPCO, il lui appartient de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation, de l'indiquer explicitement sur l'inscription ou sur le bon de commande et de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme ainsi désigné. Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au client. Si le 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'émargement.*

> CONDITIONS GÉNÉRALES D'ANNULATION

Le CFEM se réserve le droit d'annuler toute prestation en cas de force majeure, sans dédommagement ni pénalités. Dans le cas où le nombre de 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. (Contacter – cfem@agirc-arrco.fr).

> PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le prix de vente comprend la seule utilisation par le participant de la formation. Il interdit toute rediffusion par toutes voies : livres, documentation, animation effectuée par le stagiaire pour son compte personnel, celui d'un autre organisme ou celui de son entreprise. Toute autre utilisation que celles prévues aux fins de la formation est soumise à autorisation écrite et préalable du 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
Siret : 77566106900044
NAF 8430B

Retrouvez notre actualité et le catalogue en ligne sur : etinaire.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