

ACTIVITE 2013

Commission Paritaire
Emploi et Formation
Réunion du 8/04/2014

L'ACTIVITE 2013 DU CENTRE DE FORMATION

L'activité du Centre de formation en 2013 se structure autour de 3 objectifs :

1. Répondre aux besoins de formation des GPS et des salariés par les stages inter et intra.
2. Concevoir et mettre en place la certification de la branche
3. Se rapprocher des équipes des GPS par une communication plus efficace

1. Répondre aux besoins de formation des GPS et des salariés par les stages inter et intra

L'année 2013 a été marquée par un contexte qui n'a pas favorisé l'activité du Centre. Le démarrage de l'UR et les formations nécessaires ont mobilisé les équipes gérant la retraite complémentaire ; la forte progression du nombre de liquidations à traiter a orienté l'action vers la production ; la concentration des GPS a imposé des actions d'accompagnement prises en charge au sein de ceux-ci. Dans ce contexte, l'activité du Centre enregistre une baisse : 746 stages organisés contre 810 en 2012.

Désormais la gestion des stages intra (474) est largement supérieure à la gestion des stages inter (272).

L'analyse par domaine donne les éléments suivants.

a) L'environnement de la protection sociale et la relation client

- L'environnement de la protection sociale

Ces formations semblent non prioritaires dans le contexte actuel. Une forte baisse est constatée : de 229 jours en 2012 à 87,5 jours en 2013. Un très gros chantier mené en 2012 au sein d'un GPS explique également cette forte baisse.

a) La relation client

Un volume d'activité qui n'est pas à la hauteur des enjeux de la relation client. L'activité passe de 77 jours en 2012, 70 jours en 2013.

b) La retraite

Dans ce domaine, le Centre a mis en œuvre des formations pour répondre aux besoins des GPS en lien avec les chantiers des régimes Agirc et Arrco.

Une légère baisse de l'activité est notée : 782 jours en 2012, 773 jours en 2013.

La forte diminution du nombre des formations Usine Retraite (218 jours en 2012, 96 jours en 2013) est compensée par la progression des formations ITAC (44 jours en 2012, 78 jours en 2013) et par la création des formations en cours d'année pour accompagner les évolutions des Régimes : accrochage PRC/BFDe, informations aux actifs, DSN, amélioration de la qualité des dossiers de liquidation.

Dans le cadre des échanges menés au sein du GIP Info retraite avec les autres régimes de retraite obligatoire, des présentations des régimes Agirc et Arrco ont été organisées, en intra, dans certains régimes (Cnav, RSI, CNEIG, Ircantec, etc.).

Plus généralement de nombreuses sessions, surtout en intra, ont porté sur l'actualité et la veille réglementaire.

Deux séminaires ont été organisés au premier semestre et ont réunis à chaque fois plus de 180 responsables des GPS, soit dans le domaine de la gestion Entreprise, soit dans le domaine de la gestion Individu.

c) L'action sociale

La progression notable est liée à l'amélioration de l'offre de formation élaborée avec les responsables de l'activité : 157 jours en 2013, 130 jours en 2012.

Le parcours ECO hébergement a concerné 2 groupes de stagiaires en 2013.

Des formations innovantes sont créées avec des GPS, notamment sur le diagnostic social, la conduite d'un projet social ou l'ingénierie sociale.

Les nouvelles orientations prioritaires 2014-2018 devront être accompagnées par les formations nécessaires au développement des compétences requises.

d) La prévoyance

30 stages inter ont été réalisés en 2013, avec des durées comprises entre 1 et 5 jours et des effectifs compris entre 4 et 15 stagiaires. 23 formations ont été annulées pour insuffisance de nombre de participants inscrits, soit 43% d'annulation ce qui est important, illustrant la transformation des demandes vers l'intra.

Le nombre de jours de stages inter a baissé de 16% par rapport à 2012. Cela peut s'expliquer par la concentration des GPS qui privilégient ainsi la formation interne dans le domaine santé.

73 formations intra ont été réalisées en 2013 avec un nombre de jours de stages en baisse plus légère (-9.6%)

e) Autres séries

La comptabilité

- En baisse : 26 jours en 2012, 20 en 2013
- Huit formations nécessaires à la profession

La communication et le développement personnel

- Le choix de diminuer l'offre en 2013 se traduit par une activité en baisse : 133 jours en 2013, 243 en 2012.

f) Les séminaires

Si le nombre de jour est équivalent, un nombre plus élevé de participants est noté : 609 en 2013, 345 en 2012.

g) Les CQP

Un groupe de 8 collaborateurs a terminé la formation CQP Conseiller Protection sociale et un groupe de 5 collaborateurs a démarré la formation CQP Conseiller Retraite. Le coût a baissé pour les GPS : 235 euros par jour en 2012, 180 euros par jour en 2013 (hors participation Uniformation, 12 euros par heure).

h) Les entretiens et les clubs

Ce sont des temps de travail, d'échanges et de retours d'expérience sur les pratiques métiers pour les responsables Contentieux, les responsables Relation Clients, les responsables Formation des Groupes. Cela représente 7 jours en 2013 et ce besoin d'échanges est sans doute identique pour les responsables d'autres activités.

a) Les parcours

Cette activité est en émergence.

L'accord de branche prévoit un effort particulier pour l'intégration dans les GPS de collaborateurs en situation de handicap. Des partenariats ont été ainsi conclus avec des organismes spécialisés dans le handicap (UGECAM) et proposant des diplômes nationaux du ministère du travail : attaché commercial et téléconseiller, afin de répondre aux besoins de recrutement des GPS.

Un parcours de formations commerciales FORAC (40 jours pour 7 collaborateurs) et un parcours de formation de télé conseillers TECLILLE (17 jours pour 3 collaborateurs) ont été organisés. Des parcours de mobilité ont été organisés en intra pour des collaborateurs de GPS.

En septembre 2013, le Centre a obtenu pour la seconde fois le certification ISQ-OPQF. Pour obtenir ce label qualité spécifique aux organismes de formation, plusieurs critères sont contrôlés par un organisme indépendant : la compétence des formateurs, l'éthique et le respect de la réglementation, l'adéquation des prestations aux domaines de compétences et la satisfaction des clients.

2. Concevoir et mettre en place la certification de branche

a) Enregistrement du CQP conseiller retraite au RNCP

L'enregistrement du CQP conseiller retraite au RNCP a constitué l'activité majeure du pôle certification tout à la fois en termes de temps mobilisé, et de compétences nouvelles développées.

Le dossier transmis par l'instructeur en août au rapporteur général de la CNCP a été validé en novembre par une commission spéciale de la CNCP et la décision d'enregistrement décidée en commission nationale en décembre 2013. L'arrêté ministériel est paru en janvier 2014.

b) Les épreuves de certification organisées par le pôle certification
 En 2013, trois types d'épreuves ont été organisés pour permettre l'évaluation des compétences des candidats :

- Les épreuves du CQP protection sociale auxquelles se sont présentés les 7 stagiaires ayant suivi la formation en alternance au CQP.
- Les épreuves de soutenance des dossier VAE de 3 candidats qui souhaitaient obtenir le CQP Conseiller retraite.
- Les épreuves du certificat de compétence « Répondre aux questions des particuliers sur les produits Retraite/prévoyance/santé/épargne » auxquelles se sont présentés les 3 stagiaires du cycle de formation organisé avec le CRP de Lille pour les personnes en situation de handicap.

c) L'accompagnement VAE

Le pôle certification a mis en place et a assuré le suivi de l'accompagnement de candidats VAE, en vue de l'obtention du CQP Conseiller Retraite et en vue de l'obtention de diplômes en action sociale. Cette activité se décompose en plusieurs étapes :

- Informer, orienter, conseiller les candidats et / ou les GPS
- Etudier, prononcer et notifier la recevabilité administrative et pédagogique
- Etablir le planning de l'accompagnement individuel (et/ou collectif)
- Assurer une supervision de l'accompagnement
- Informer et conseiller le candidat en cas de validation partielle ou d'échec

d) L'ingénierie pédagogique d'un parcours certifiant pour personnes en situation de handicap

Dans le cadre du partenariat avec le CRP de Coubert, le centre de formation dispense une formation de 40 jours en complément de la formation assurée par les formateurs de Coubert qui prépare au titre d'attaché commercial (titre RNCP du ministère du travail).

L'ingénierie pédagogique de ce dispositif complémentaire a été réalisée en début 2013.

La formation proposée par le centre de formation assure une spécialisation retraite et prévoyance complémentaire..

Dans le cadre d'un partenariat avec le CRP de Lille, le centre de formation a dispensé une formation de 17 jours en complément de la formation assurée par les formateurs de Lille qui préparait au titre de vente par correspondance (titre RNCP du ministère du travail).

L'ingénierie pédagogique de ce dispositif complémentaire a été réalisée en début 2013. La formation s'est déroulée de juin à décembre 2013.

e) Communication sur la certification

Par ailleurs, le Centre a communiqué sur la certification afin de promouvoir cette nouvelle activité.

Outre un dossier réalisé dans la revue La Retraite Complémentaire, il a été réaliser une étude qualitative sur les 4 premières promotions des lauréats du CQP et conçu un livret CQP et un livret VAE destiné aux RH et collaborateurs des GPS.

Un retour d'expériences a été mené avec AG2R La mondiale sur une démarche de VAE collective. Le résultat de ce travail sera diffusé en 2014.

3. Se rapprocher des équipes des GPS par une communication plus efficace

Le plan de communication du Centre élaboré en 2012 a été mis en œuvre en 2013.

Deux actions ont été mises en œuvre pour renforcer les liens et la coopération avec les Groupes :

- f) La Gazette, feuillet mensuel recto-verso en quadri, envoyé par mail, informe clients et partenaires de la vie du Centre et de l'actualité formation. Cette formule a été appréciée.
- g) La conception du site internet. Ce site, élaboré après une analyse des besoins des groupes offre la possibilité d'inscription en ligne, de visualiser son compte client et d'accéder à tous les documents de gestion édités par le Centre. Ce service en ligne répond à une attente des responsables formations. Le volet Communication présente l'offre (stages inter, actions d'ingénierie formation et de certification développées par le centre, répond aux principales questions des GPS, des stagiaires, des partenaires sociaux et présente des documents élaborés par le Centre : les catalogues, les Carnets du Centre sur le CQP Conseiller retraite, la VAE et les Gazettes constituent une bibliothèque téléchargeable.

Activité 2013 : Réalisation

2013	Nbre de stagiaires		TOTAL par domaine	Nbre de jours		TOTAL par domaine	Nbre de jours/stagiaires		TOTAL par domaine
	INTER	INTRA		INTER	INTRA		INTER	INTRA	
L'environnement de la protection sociale	110	188	298	44	43,50	87,50	274,00	409,00	683,00
La relation client	41	292	333	16	54,00	70,00	93,00	408,00	501,00
La retraite complémentaire	1 196	1 882	3 078	266,5	506,50	773,00	2 503,50	4 456,00	6 959,50
L'action sociale, son droit et son activité	133	326	459	60	97,00	157,00	380,00	785,00	1 165,00
L'assurance maladie, la prévoyance et l'épargne	216	501	717	72,5	135,00	207,50	535,00	988,00	1 523,00
La comptabilité	54	13	67	16	4,00	20,00	130,00	52,00	182,00
La communication	57	54	111	23	24,00	47,00	194,00	133,00	327,00
Le développement personnel et professionnel	69	168	237	27	59,00	86,00	224,00	395,00	619,00
TOTAL	1 876	3 424	5 300	525	923,00	1 448,00	4 333,50	7 626,00	11 959,50
TOTAL GENERAL	5 300			1 448,00			11 959,50		

2013	Nbre de stagiaires		TOTAL	Nbre de jours		TOTAL	Nbre de jours/stagiaires		TOTAL
	INTER	INTRA	par domaine	INTER	INTRA	par domaine	INTER	INTRA	par domaine
Certificat de qualification professionnelle	8	0	8	36,5	0	36,5	226,5	0	226,5
Entretiens et clubs	65	0	65	7	0	7	65	0	65
Parcours	94	363	457	18	111	129	188	680,5	868,5
Séminaire	590	19	609	12,5	3	15,5	1316,5	57	1373,5
TOTAL	757	382	1 139	74	114	188	1 796	737,5	2 533,5
TOTAL GENERAL	1 139,00			188,00			2 533,50		