



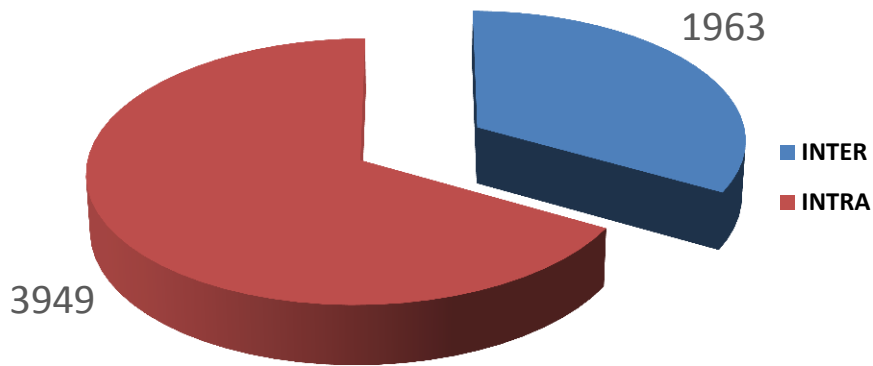
CPNEF

10 mars 2015

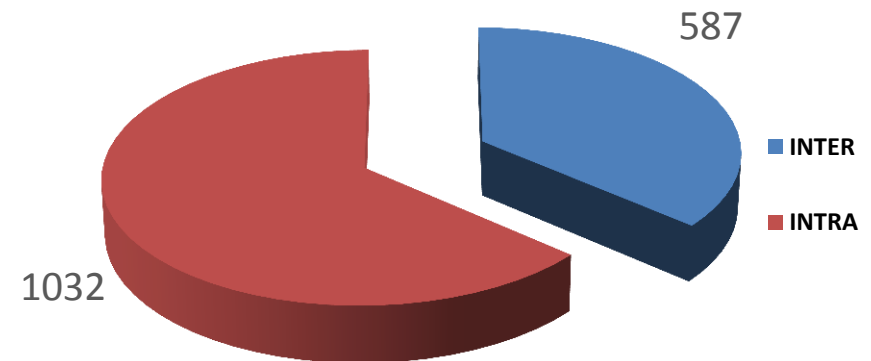
Activités 2014 du CFEM

685 stages organisés, pour 5 912 stagiaires, en 1 619 jours de formation

5912 Stagiaires



1619 Jours de formation



L'intra en légère hausse, l'inter moins utilisé

Intra

- 464 sessions de formation
- 67% des sessions
- 67% des stagiaires
- 64% des jours de formation
- Une stabilité du nombre de jours de formation
- Une hausse de 3,7% du nombre de stagiaires
- 8,5 stagiaires en moyenne par session

Inter

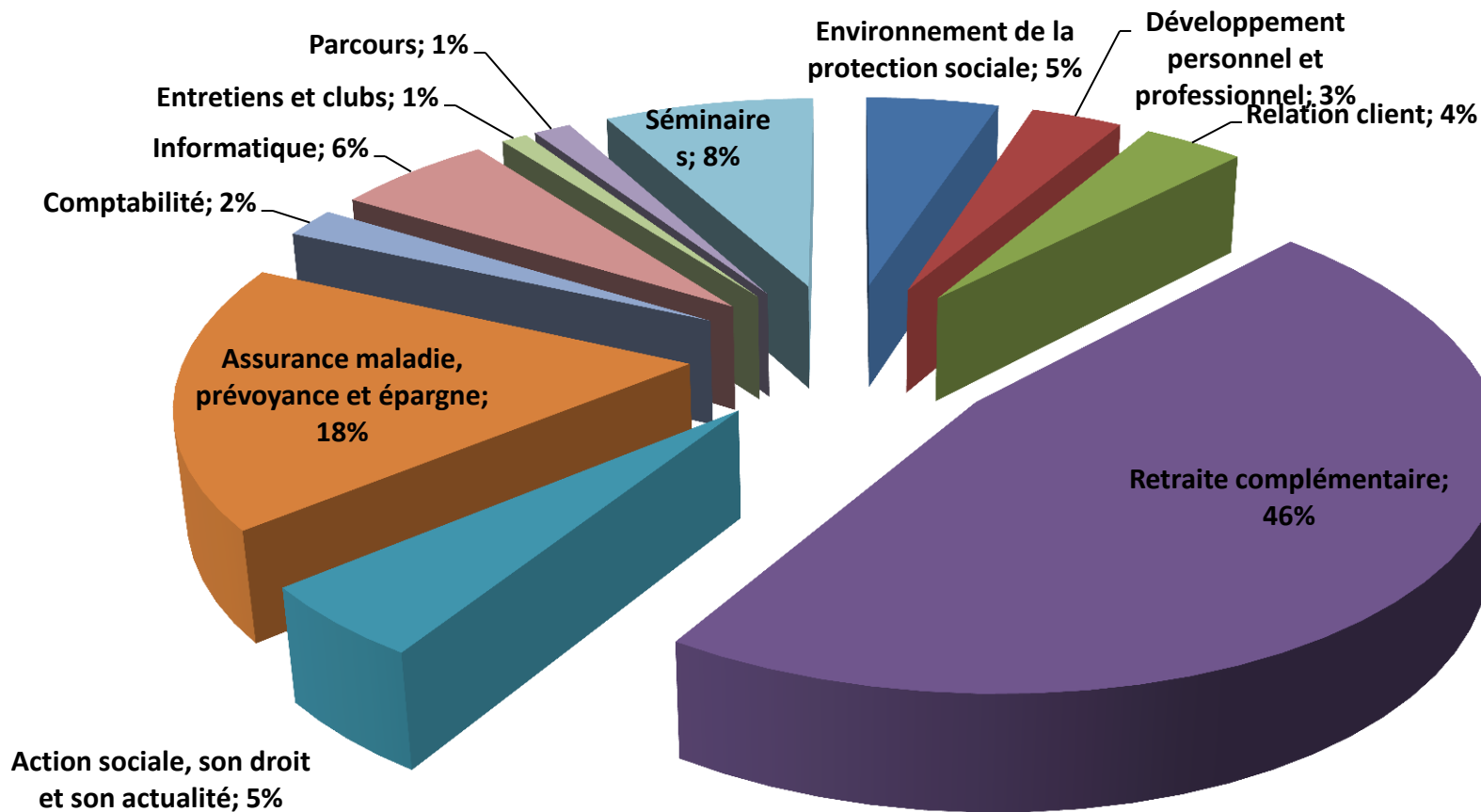
- 221 sessions de formation
- 33% des sessions
- 33% des stagiaires
- 36% des jours de formation
- Une baisse de 2,97% du nombre de jours de formation
- Une baisse de 29% du nombre de stagiaires
- 6,9 stagiaires en moyenne par session : une forte baisse

103 formations ont été annulées dans leur format inter,
mais ont donné lieu à 137 sessions intra.

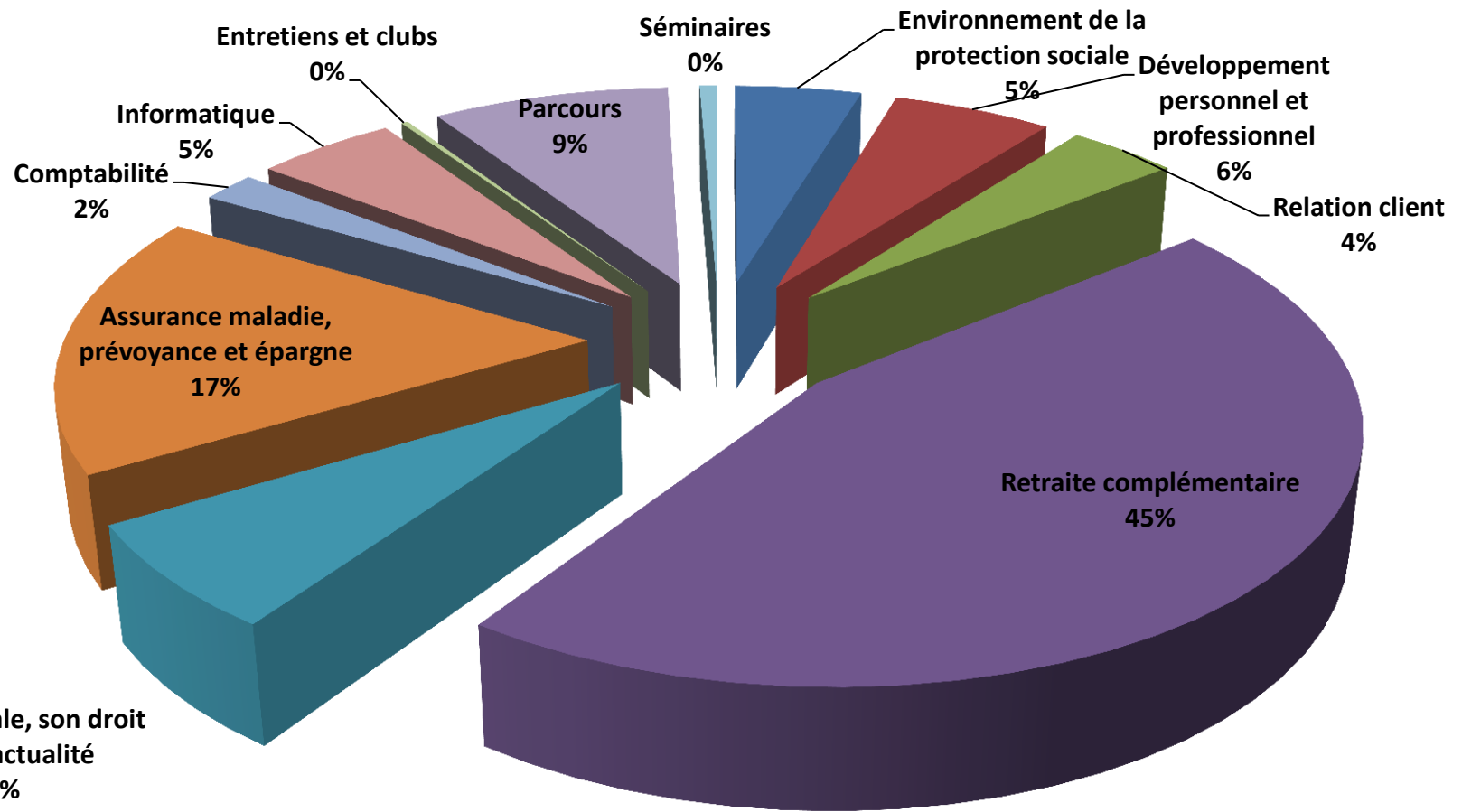
Contexte de l'année 2014

- Les tendances observées depuis plusieurs années se confirment :
 - ✓ une moindre utilisation des formations interentreprises,
 - ✓ Une légère progression du nombre de formations intra entreprise, formations représentant les 2/3 de l'activité du CFEM,
 - ✓ une diminution des durées de stage.
- Entre 2013, année de la fin des formations massives au déploiement de l'UR, et 2015, année du début des formations liées à la mensualisation des cotisations, à la DSN, aux évolutions de l'article 8, 2014 est une année caractérisée par des accompagnements multiples de projets plutôt que par un ou des projets majeurs à accompagner.
- Dans le domaine de l'assurance de personnes, les effets de l'ANI du 11 janvier 2013 ont généré un volume de formations important pour les commerciaux des GPS, domaine dans lequel le CFEM n'intervient pas.

Répartition par nombre de stagiaires et par domaine (inter et intra)

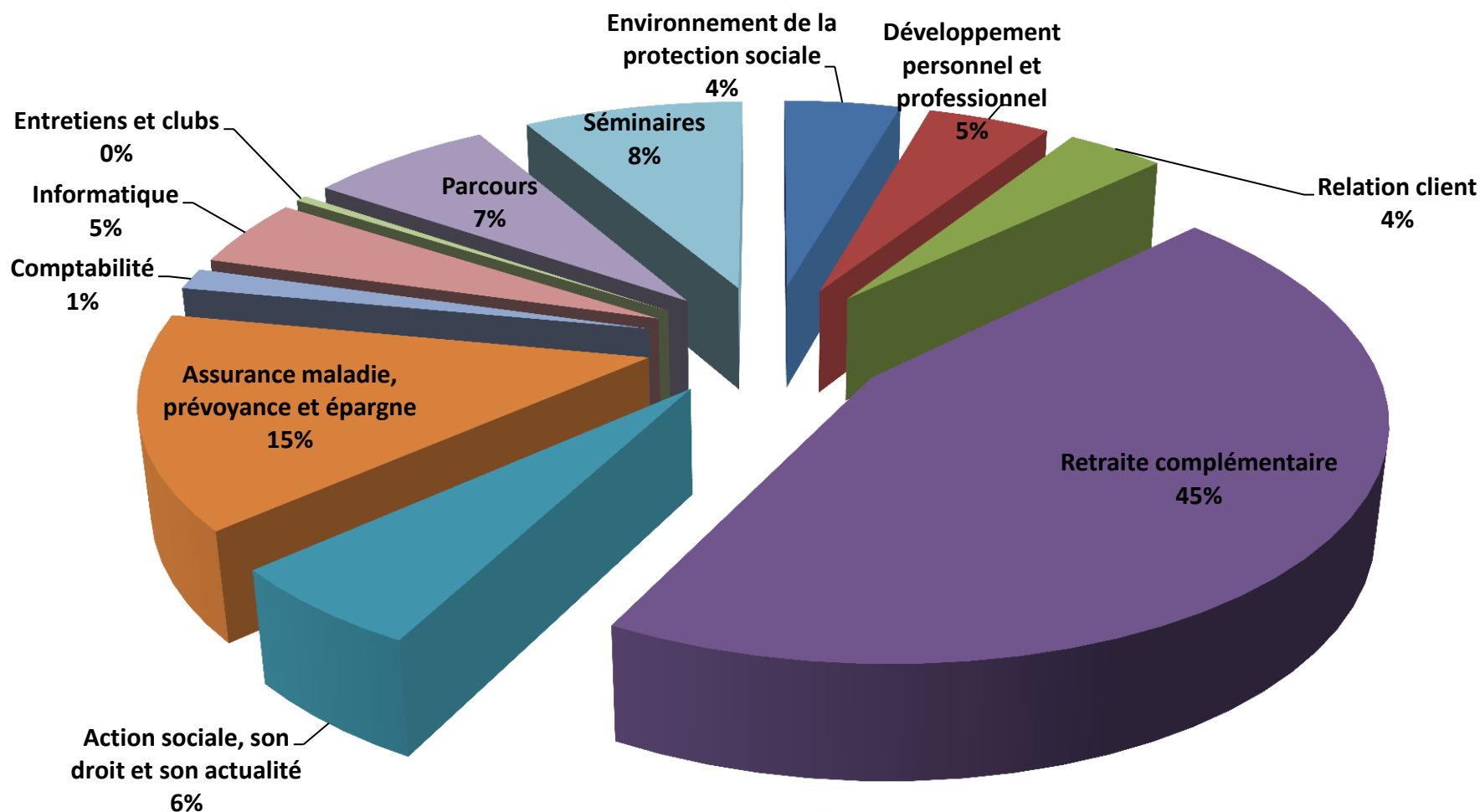


Répartition par nombre de jours de formation et par domaine (inter et intra)



Action sociale, son droit
et son actualité
7%

Répartition par nombre de jours/stagiaires et par domaine (inter et intra)



La retraite complémentaire

- Une légère baisse : 773 jours en 2013, 733 jours en 2014
- Une diminution normale du nombre des formations Usine Retraite : de 96 jours en 2013 à 54,5 jours en 2014
 - ✓ La lecture des comptes allocataires dans Allure : 22 sessions pour 193 gestionnaires
- Sensibilisation à la DSN : 17 sessions pour 164 stagiaires
- Amélioration de la qualité de la liquidation : « la gestion des périodes de maladie et de chômage » → 51 sessions en intra pour 478 gestionnaires
- La progression des formations ITAC : 78 jours en 2013, 82 jours en 2014 pour 348 stagiaires.

Assurance de personnes : une forte hausse d'activité

Stages intra

- ✓ 107 formations ont été réalisées en 2014, pour 198 jours de formation.
- ✓ Une forte hausse : + 46% pour les sessions, + 46,7% pour les jours de formation

Stages inter

- ✓ 31 stages ont été réalisés en 2014, pour 77 jours de formation, avec des durées comprises entre 1 et 5 jours et des effectifs compris entre 2 et 16 stagiaires.
- ✓ Une légère hausse par rapport à 2013.

L'action sociale

- Une légère baisse d'un volume qui reste important : 130 jours en 2013, 110 jours en 2014 pour 291 collaborateurs.
- Parcours ECO hébergement : 2 groupes de stagiaires en 2014
- Des formations innovantes avec des GPS , notamment sur des passerelles de mobilité (de liquidateur à délégué social par exemple).

La comptabilité, la communication et le développement personnel

La comptabilité

- En hausse : 20 jours en 2013, 32 en 2014.
- Une meilleure programmation des sessions pour une population à faible effectif.

La communication et le développement personnel

- Une activité en baisse : 133 jours en 2013, 94 jours en 2014.
- Le choix de diminuer l'offre.

L'environnement de la protection sociale

La relation client

L'environnement de la protection sociale

- de 87,5 jours en 2013 à 75 jours en 2014
- Des formations qui ne semblent pas prioritaires dans le contexte actuel.
- Un espace pour le digital ?

La relation client

- Une baisse : 70 jours en 2013, 64 jours en 2014
- Un volume d'activité qui n'est pas à la hauteur des enjeux de la relation client.

Les séminaires

- Un nombre de jour équivalent mais un nombre moins élevé de participants : 609 en 2013, 468 en 2014
- 4 séminaires en 2014 au lieu de 6 en 2013 :
 - ✓ Séminaire des Responsables de la filière Particuliers Agirc et Arrco,
Séminaire Responsables de la filière Entreprises Agirc et Arrco,
Convention 2014 des responsables CICAS et Superviseurs PFT et
Séminaire « Les tendances de l'informatique »

Les CQP

- Un groupe de 5 collaborateurs a suivi la formation CQP Conseiller Retraite et la termine début 2015.
- 3 personnes ont débuté une VAE en vue d'obtenir le CQP Conseiller Retraite

Rappel :

- A ce jour 104 salariés ont obtenu le CQP conseiller Retraite et 14 le CQP conseiller Protection sociale.
- VAE : 8 salariés pour le CQP Conseiller retraite,
- Parcours de formation : 96 salariés pour le CQP Conseiller retraite, 14 pour le CQP Conseiller protection sociale

Les entretiens et clubs

Les parcours

Les entretiens et les clubs

- Un temps de travail, d'échanges et de retours d'expérience pour les responsables Contentieux, les responsables Relation Clients, les responsables Formation des Groupes
- 4 jours en 2014 pour les responsables contentieux
- Un besoin sans doute identique pour les responsables d'autres activités

Les parcours

- Une activité en émergence :
 - Eco Hébergement
 - Correspondant DSN
- Des parcours de mobilité en intra : Eco (Ecoute Conseil Orientation) pour des gestionnaires retraite
- FORAC (formation d'attaché commercial de 40 jours sur un an pour des personnes présentant des handicaps, mise en œuvre dans le cadre de l'accord Diversité)

Les activités mutualisées

| Conception de dispositif pédagogique <u>projets Régimes</u> | Nombre de jours |
|---|-----------------|
| Information aux actifs (inclus EIR et autres régimes) | 77 |
| Réforme des régimes de retraite | 7 |
| Déclarations des entreprises (DSN, DUCS, N4DS) et coopération GIP MDS | 112 |
| UR : Maintenance des kits de formation | 82,25 |
| Total : | 278,25 |

Les activités mutualisées

| Accompagnement des <u>projets Accords de branche</u> | Nombre de jours |
|---|-----------------|
| Conseiller Retraite CQP (refonte pédagogique pour être en conformité avec le RNCP) | 174 |
| Conseiller Protection Sociale CQP | 2 |
| Recherche, études pour futurs CQP, CCP (étude sur les CQPistes, travaux pour la CPEF) | 111 |
| Certification Formation travailleurs handicapés (FORAC) | 42 |
| Certification par VAE | 15 |
| Formation des représentants syndicaux au jury paritaire CQP | 4 |
| Total : | 348 |

La communication

- L'ouverture du site <https://cfp.agirc-arrco.fr> a eu lieu en avril 2014. Ce site offre la possibilité à tous les salariés des GPS, gestionnaires et managers, de consulter l'offre de formation du CFEM. Les gestionnaires formation des GPS peuvent dorénavant inscrire en ligne, visualiser le compte client et accéder à tous les documents de gestion édités.
- La lettre d'information, La Gazette, envoyée par mail aux GPS et partenaires, a été fusionnée avec la lettre de la GPEC nouvellement créée par l'ensemble des instruments RH de la branche.

● Pages vues



Les lettres de mission avec les GPS

- La mise en œuvre de lettres de mission entre le CFEM et les GPS pour la mise à disposition de formateurs occasionnels dans le cadre de l'instruction 2013 – 104 – DCG du 1er août 2013 concernant les modalités de mise en œuvre des contributions des Groupes de protection sociale aux projets communautaires Agirc et Arrco, actions de formation communautaires, mutualisées ou de la branche a été réalisée.
- Le suivi de ces lettres de mission est effectif entre le CFEM et les GPS.

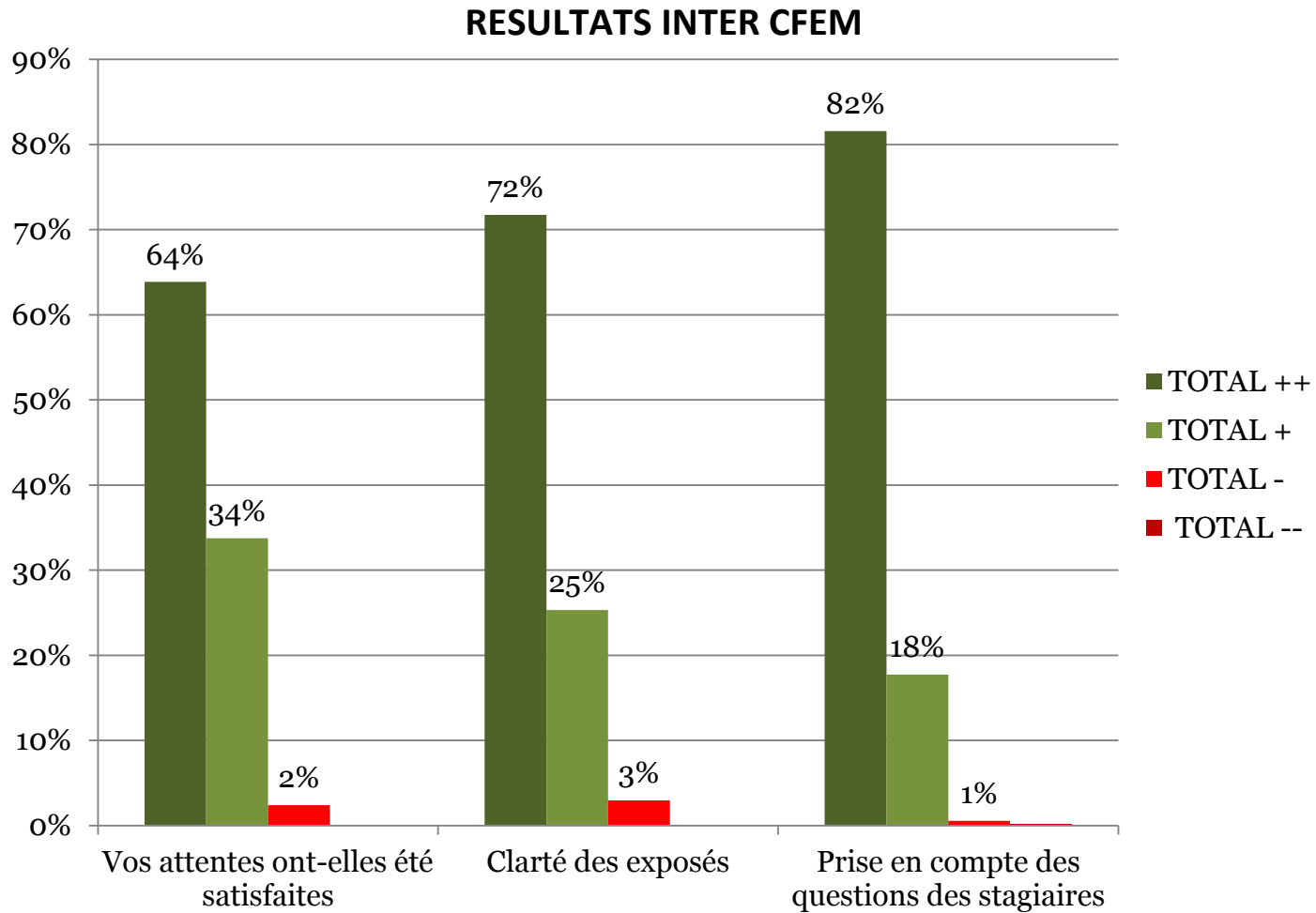
Analyse des évaluations 2014 inter et intra

Une analyse des fiches d'évaluations remplies par les stagiaires en fin de session a été menée pour la première fois en 2014.

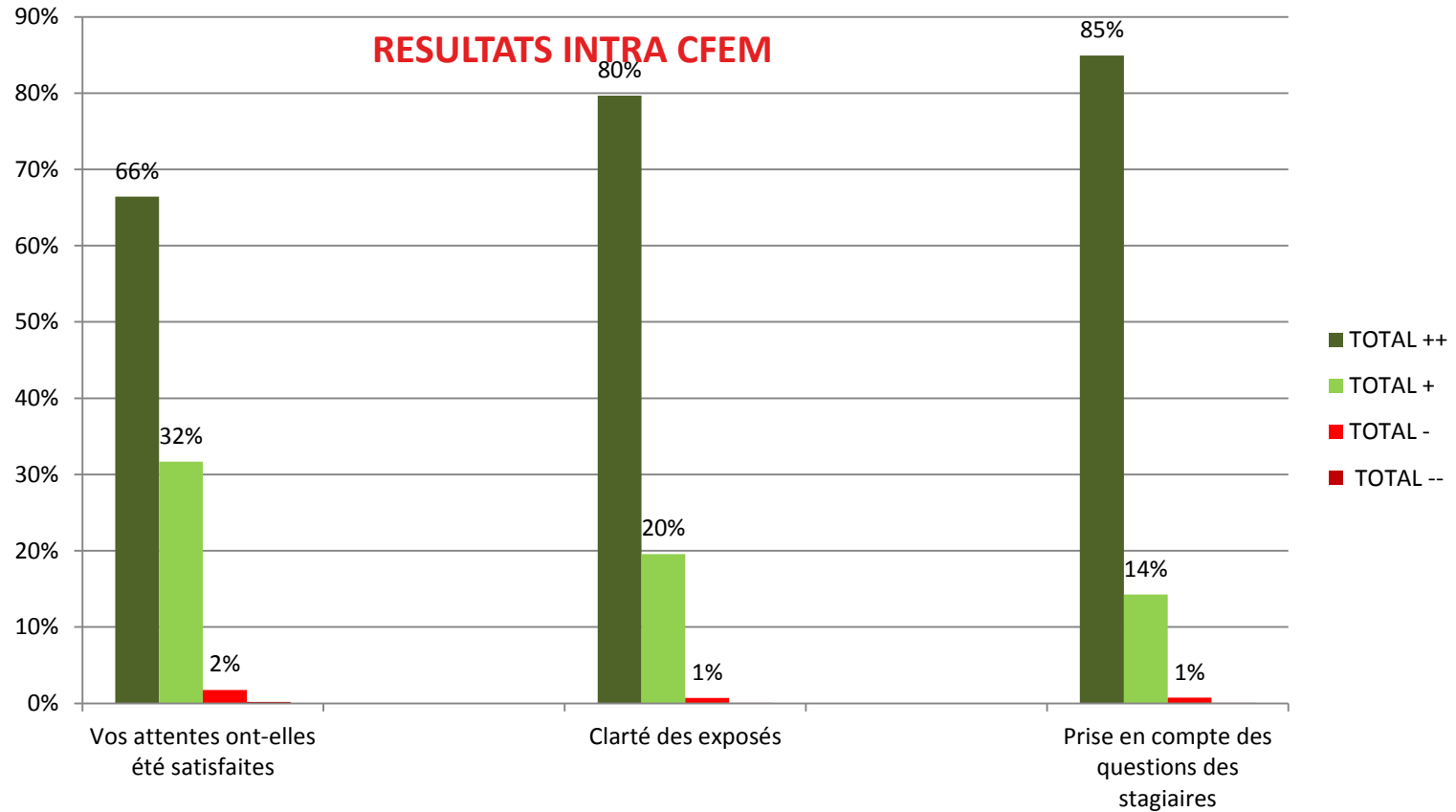
Cette analyse concerne 711 évaluations de stage inter et 2 875 évaluations de stage intra.

Ces données sont disponibles par GPS, par nature de formation (inter, intra) et par domaine.

La mesure de la qualité pédagogique (ensemble des sessions inter)



La mesure de la qualité pédagogique (ensemble des sessions intra)



Activités de certification

La certification des compétences

- L'évènement majeur a été l'inscription du CQP (certificat de qualification professionnelle) conseiller retraite au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) en janvier 2014.
- A la demande de la commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation de la branche, une étude portant sur l'évolution professionnelle des titulaires de CQP a été menée.

La certification des compétences

- Des travaux présentés à la commission en novembre 2014 vont permettre de rendre plus attractifs l'accès à ces CQP tant par la VAE (validation des acquis de l'expérience) que par un parcours de formation.
- La refonte de l'approche pédagogique du parcours du CQP conseiller retraite (création d'un temps de travail en amont de la session, travail utilisé pendant la session, précision sur le travail poste session) permet une plus grande proximité du contenu enseigné avec le référentiel des compétences et un accroissement des apports méthodologiques sur l'élaboration du rapport professionnel. Ces travaux devront permettre une meilleure utilisation de ces dispositifs par les salariés et les GPS.
- Enfin, à la suite de l'accord de la CPNEF, des travaux ont été entamés, avec l'observatoire des métiers et des qualifications, pour créer de nouveaux CQP sur des compétences émergentes ou pour des emplois en accroissement prévisible.



Le réseau des directeurs et responsables formation

Un réseau pour travailler ensemble et co-construire

- 2014 a vu se concrétiser la démarche de co-construction de l'offre avec les GPS, dans le sens de la note d'orientation générale sur le centre de formation professionnelle de mars 2012 qui indiquait : « Le concours des groupes ne doit pas se limiter à être commanditaire du centre ou à mettre à disposition des formateurs ; la co-construction des programmes de stages devient indispensable pour que les GPS trouvent au catalogue du centre les produits formation dont ils ont effectivement besoin. De ce fait le centre de formation est invité à s'organiser pour répondre aux besoins des groupes, avec les compétences associées. »
- Un réseau des directeurs et responsables de formation des groupes a été constitué au 4ème trimestre 2014.

Un réseau pour travailler ensemble et co-construire

- Au cours de sa première réunion du 30 septembre 2014, les participants ont repéré le nouveau contexte de gestion RH de la retraite complémentaire (résolution 5 du groupe de travail de l'article 8) et de la branche (accord GPEC du 30 septembre 2014), établi une feuille de route d'actions à mener ensemble (sujets, planning, livrables), en lien avec la réforme de la formation, réfléchi à comment travailler avec les autres réseaux (ACT, GPEC).
- Une synergie nouvelle est d'ores et déjà en marche. Les trois réseaux RH (responsable formation, porteur de la conduite du changement, référent GPEC) se retrouveront à intervalle régulier pour examiner ensemble les moyens opérationnels du travailler ensemble pour réussir la mise en œuvre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Synthèse et comparaison

Activité par domaine du catalogue 2014

| 2014 | 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 | 115 | 207 | 322 | 33 | 42 | 75 | 258 | 348 | 606 |
| La relation client | 11 | 214 | 225 | 9 | 55 | 64 | 33 | 477 | 510 |
| La retraite complémentaire | 504 | 2245 | 2749 | 170 | 563 | 733 | 1201 | 4894 | 6095 |
| L'action sociale, son droit et son activité | 104 | 187 | 291 | 48 | 62 | 110 | 284 | 493 | 777 |
| L'assurance maladie, la prévoyance et l'épargne | 177 | 869 | 1046 | 77 | 198 | 275 | 442 | 1530 | 1972 |
| La comptabilité | 60 | 58 | 118 | 23 | 9 | 32 | 122 | 74 | 196 |
| L'informatique | 304 | 44 | 348 | 73 | 9 | 82 | 571 | 65 | 636 |
| Le développement personnel et professionnel | 105 | 99 | 204 | 48 | 46 | 94 | 313 | 327 | 640 |
| Entretiens et Clubs | 58 | | 58 | 4 | | 4 | 58 | | 58 |
| Parcours | 57 | 26 | 83 | 72 | 48 | 140 | 469 | 262 | 957 |
| Séminaires | 468 | | 468 | 10 | | 10 | 1150 | | 1150 |
| TOTAL GENERAL | 1963 | 3949 | 5912 | 587 | 1032 | 1619 | 4901 | 8470 | 13 371 |

Comparatif d'activité 2011/2012/2013/2014

| | Nombre de stages | | Nombre de stagiaires | | Nombre de jours | | Nombre de jours/stagiaires | |
|--------------|------------------|-------|----------------------|-------|-----------------|-------|----------------------------|--------|
| | INTER | INTRA | INTER | INTRA | INTER | INTRA | INTER | INTRA |
| | 2011 | 352 | 445 | 3 606 | 3 806 | 863 | 982 | 10 387 |
| TOTAL | 797 | | 7 412 | | 1 845 | | 18 638 | |

| | Nombre de stages | | Nombre de stagiaires | | Nombre de jours | | Nombre de jours/stagiaires | |
|--------------|------------------|-------|----------------------|-------|-----------------|-------|----------------------------|-------|
| | INTER | INTRA | INTER | INTRA | INTER | INTRA | INTER | INTRA |
| | 2012 | 305 | 505 | 3 263 | 4 155 | 776 | 1 167 | 8 191 |
| TOTAL | 810 | | 7 418 | | 1 943 | | 18 497 | |

| | Nombre de stages | | Nombre de stagiaires | | Nombre de jours | | Nombre de jours/stagiaires | |
|-----------------|------------------|-------|----------------------|-------|-----------------|-------|----------------------------|-------|
| | INTER | INTRA | INTER | INTRA | INTER | INTRA | INTER | INTRA |
| | 2013 | 272 | 474 | 2 770 | 3 809 | 600,5 | 1 041,5 | 6 136 |
| TOTAL | 746 | | 6 579 | | 1 642 | | 14 504 | |
| Tendance | -7,90 % | | -11,31 % | | -15,49 % | | -21,59 % | |

| | Nombre de stages | | Nombre de stagiaires | | Nombre de jours | | Nombre de jours/stagiaires | |
|-----------------|------------------|-------|----------------------|-------|-----------------|-------|----------------------------|-------|
| | INTER | INTRA | INTER | INTRA | INTER | INTRA | INTER | INTRA |
| | 2014 | 221 | 464 | 1963 | 3949 | 567 | 1031 | 4901 |
| TOTAL | 685 | | 5912 | | 1598 | | 13371 | |
| Tendance | -8,17% | | -10,13% | | -2,67% | | -7,81% | |