



GROUPE DE TRAVAIL

**MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN DE FORMATION RENFORCÉ DES AGENTS AFFECTÉS DANS
LES FUTURS CENTRES DE GESTION ET DE SERVICE DES RETRAITES**

La présente fiche a pour objet de décrire le dispositif renforcé de formation à destination des agents affectés dans les nouvelles structures (Centres de gestion des retraites et centre de service des retraites) à compter du 01 septembre 2021.

Ce dispositif est un élément clé de l'accompagnement des agents dans leur prise de fonction. Il prend en compte l'ensemble des spécificités de celle-ci.

1. Une formation professionnelle adaptée au cadre général de la réorganisation

1.1. Le dispositif actuel de formation professionnelle prend en compte les spécificités métiers.
Actuellement, le plan de formation mis en œuvre répond aux besoins des agents nouvellement affectés en centre de gestion des retraites (CGR) et en centre de service des retraites (CSR) au 1^{er} septembre. Ces attentes sont communes pour tous les agents prenant leurs fonctions dans les CGR et les CSR, notamment pour ce qui relève de la connaissance de l'environnement professionnel, du contexte réglementaire, de l'organisation du travail et des outils applicatifs.

Ce plan de formation prend également en compte les spécificités métiers selon que les agents soient affectés en CGR (utilisation des applications Chorus et PEZ en transaction saisie notamment) ou en CSR (exercice de l'accueil téléphonique, utilisation de la base documentaire BACO).

L'encadrement bénéficie également de ces formations au moment de sa prise de fonction.

1.2. La réorganisation du réseau des CGR/ CSR nécessite l'adaptation du plan de formation des agents.

L'actuel plan de formation doit être adapté pour prendre en compte les spécificités calendaires et organisationnelles de la réorganisation du réseau des CGR/ CSR.

En effet, les nouveaux CGR et CSR seront créés et/ou renforcés au 1^{er} janvier 2022 par le transfert des missions de gestion de certains CGR et d'accueil des deux CSR existants.

Les affectations des agents à ces CGR reconfigurés et CSR nouvellement créé seront prononcées au 1^{er} septembre 2021. Ils rejoindront leur nouvelle direction à cette date. Néanmoins, leur prise de fonction effective n'interviendra que le 1^{er} janvier 2022. La période ouverte, dès le 1^{er} septembre 2021 et courant jusqu'au 31 décembre 2021, sera l'occasion pour ces agents de bénéficier d'un programme renforcé de formations.

2. Un plan de formation renforcé pour garantir l'accompagnement des agents

2.1. Le plan de formation proposé favorisera la montée en compétence des agents

Dans le cadre de la réorganisation du réseau, un programme de formation dédié est proposé pour répondre aux besoins des agents affectés dans les nouvelles structures et assurer le meilleur accompagnement. Élaboré par le bureau métier, ce plan prend en compte toutes les spécificités de la prise de fonction de ces agents. Ce plan concernera, en première vague, la formation d'environ 100 à 110 agents prenant leurs fonctions dans de nouvelles structures (CGR et CSR).

Enrichi de dispositifs de formation nécessaires à l'exercice des missions dans ces nouvelles structures, dans le contexte évoqué ci-dessus, ce programme répondra aux spécificités métiers (CGR ou CSR) et s'adaptera au profil des agents. Il s'organisera autour de trois axes :

- une alternance entre enseignements théoriques et immersion dans des CGR et/ou CSR permettant une montée en compétence progressive et sécurisante ;
- une offre renforcée pour accompagner les agents dans l'accueil des usagers au quotidien (en présentiel et grâce à la e-formation) et leur permettre de progresser dans la maîtrise de la relation à distance, notamment téléphonique ;
- un recours régulier au partage d'expérience (en présentiel, lors d'ateliers dédiés, et sous forme de tutorat) permettant ainsi un accompagnement spécifique et un dialogue autour de l'exercice de leurs missions.

Pour mettre en place ce dispositif et accompagner les agents de ces nouveaux services, le SRE et l'ENFIP travailleront en partenariat (en particulier avec l'augmentation de la durée des formations, le travail conjoint pour l'aménagement des supports et la conduite de l'organisation matérielle des sessions).

Enfin, la spécificité des métiers exercés dans les nouvelles structures, à l'instar de l'accueil téléphonique actuellement réalisé dans les CSR, conduira à l'implication d'intervenants extérieurs spécialisés.

En outre, le dispositif prévoit également de renforcer l'offre de formation à destination des cadres nommés dans ces nouveaux services. La conduite du management dans le cadre spécifique des missions des CGR et CSR, la gestion des situations difficiles et le partage d'expériences sont inscrits en priorité dans ce plan de formation.

Concernant les formations en présentiel, la qualité des dispositifs en e-formation et du nouveau module relatif aux paiements des pensions (initiation) est aujourd'hui soulignée par les stagiaires. Il est proposé de maintenir cette offre de formation et de la renforcer en ajoutant des temps de travaux pratiques, sous forme d'ateliers. Pour chaque module en présentiel, il est prévu d'ajouter une journée dédiée à ces temps d'échanges et de partage d'expériences.

Enfin, ce dispositif fera l'objet d'une évaluation au fil de l'eau par les stagiaires.

Le plan de formation adapté à la prise de fonction des nouveaux agents à compter du 1^{er} septembre 2021 est présenté en annexe de la présente fiche.

2.2. Un accompagnement des agents adaptable selon le contexte sanitaire

En raison du contexte sanitaire actuel, le dispositif de visioconférence pourra être sollicité au moment des formations théoriques. Dans ce cadre, la collaboration sera renforcée avec les directions locales (divisions en charge de la formation professionnelle) pour permettre les meilleures conditions d'accompagnement des stagiaires.

Par ailleurs, les équipes chargées de l'élaboration et de la mise en œuvre de ce plan de formation pourront organiser un système de rotation des stagiaires afin de garantir la constitution de groupes adaptés aux consignes sanitaires.

Cette même démarche sera adoptée pour les périodes de stage d'observation ou pratique au sein des CGR, CSR ou des autres centres d'accueil téléphonique qui pourraient être mobilisés pour accueillir des stagiaires.

Enfin, s'agissant des agents affectés dans le nouveau CSR, les retours ponctuels de ceux-ci dans leur service d'affectation pourront être l'occasion de nouvelles mises en pratique sur des appels sélectionnés par les agents superviseurs et transférés par les CSR existants. Dans le cadre d'un contexte sanitaire éventuellement contraint, cette organisation permettra aux agents en cours de formation de mettre en pratique, sur des thèmes donnés, les enseignements reçus. Les agents superviseurs pourront veiller aux modalités de ces affectations d'appels et s'assurer de la bonne réalisation du tutorat.

--- oOo ---

PARCOURS MÉTIERS NOUVEAUX ARRIVANTS CGR

situation au 1^{er} septembre 2021

	QUAND ?	POUR QUI ?	PLAN DE LA FORMATION	Durée	Socle	Organisateur
E-FORMATION CONTEXTE GÉNÉRAL	Septembre 2021	Pour tous (CGR et CSR)	Contexte général du paiement des pensions - missions et implantation des CGR - les partenaires, les moyens, les applications et les évolutions - le CAS pensions - les pensions payées par les CGR réglementation des pensions PCMR réglementation des pensions PMIVG PAS et prélèvements sociaux	1/2 journée	Socle commun	ENFIP
Paiement des pensions initiation	Septembre / octobre et novembre 2021	Pour tous (CGR et CSR)	Applications : - Geide - Neptune - PEZ - Oscar Travaux - Le planning : traitements mensuels - Changement d'adresse et de compte bancaire - La première mise en paiement - Les décès, radiation pour décès, successions - Traitement des listing d'anomalie - Contrôle des échantillons - Arrêt dernière minute ADM et HE3 - Gestion du PAS création d'une journée pour mise en situations fictives sous forme d'ateliers	5 jours en présentiel		
Paiement des pensions expertise	Octobre / novembre et décembre 2021	Pour tous (CGR et CSR)	les codes blocages les dates d'expiration les révisions de pension les cotisations sociales cumul, pension/rémunération les suspensions de paiement le SA 49 création d'une journée pour mises en situation fictive sous forme d'ateliers	3 jours en présentiel		
FORMATION MÉTIER ENCADRANT	Septembre 2021	Personnel métier encadrants (CGR et CSR)	Présentation du travail de l'encadrant et mode utilisation du KIT encadrant	2 ou 3 jours en présentiel	Socle personnalisé	ENFIP
OSCAR	Septembre / octobre 2021	Tous	Présentation d'OSCAR sur support de formation à disposition SRE (formateur éventuellement disponible en interne au sein du SRE)	1/2 journée présentiel	Socle commun	ENFIP
CHORUS	A partir de 3 mois après la prise de poste	Encadrant et Agent comptabilité/ opposition	Présentation chorus et aide à la navigation et saisie (module mise à jour et transmis par la mission Chorus) (formateurs possibles CGR et SRE) site de formation actuel Noisiel	2 jours en présentiel	Socle personnalisé	ENFIP
TELEPHONIE		Tous les agents en CSR et	Définir avec le prestataire extérieur notamment la gestion des situations conflictuelles	3 jours pour conseillers	Socle personnalisé	ENFIP

		encadrants		1 semaine pour les superviseurs		
BACO retraites		Tous les agents en CSR			Socle personnalisé	ENFIP
Organisation d'un CGR						ENFIP
Prise en charge d'un dossier dans PEZ		Tous (CGR et CSR)				ENFIP
Immersion au sein des CGR	Selon un calendrier à définir et en alternance avec la formation théorique	Tous les agents (CGR et CSR)	Stage d'immersion alternant stage d'observation puis stage pratique			ENFIP