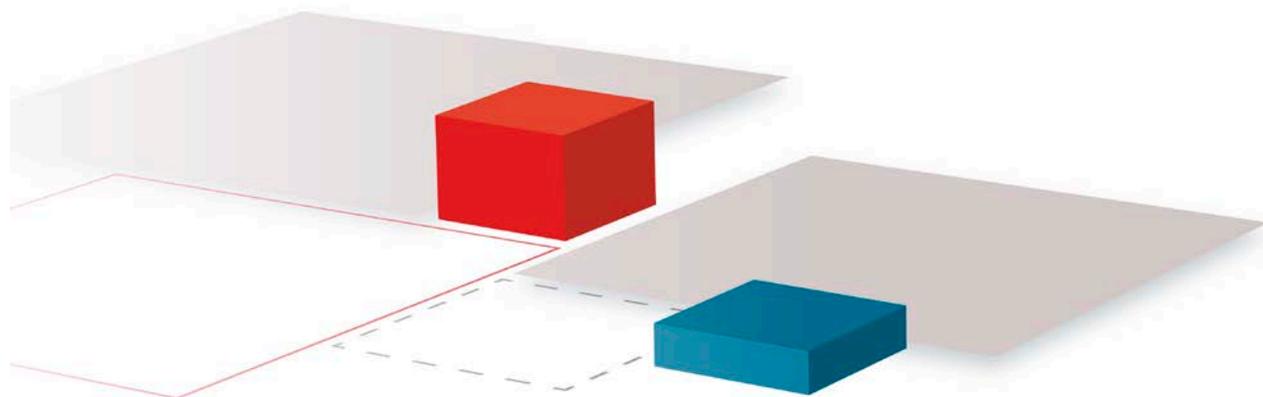


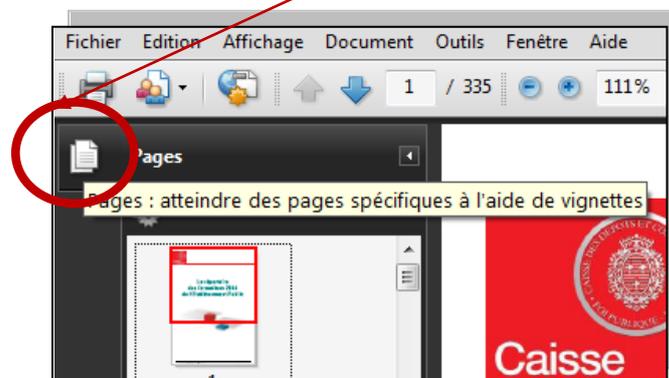
Le répertoire des formations 2014 de l'Établissement Public



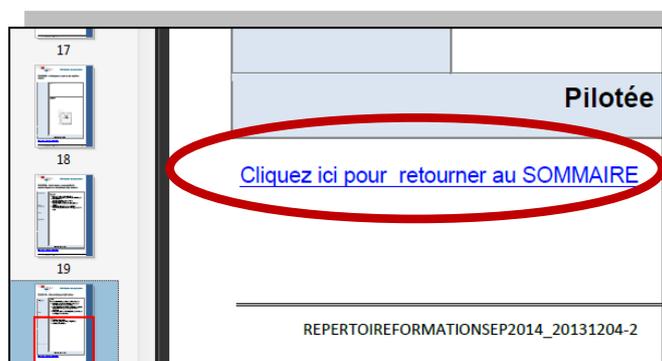
1. MODE D'EMPLOI DU RÉPERTOIRE

Quelques conseils de navigation

Pour faciliter la navigation dans le répertoire, utiliser l'affichage des vignettes



Depuis chaque fiche pédagogique, pour revenir au SOMMAIRE, cliquer sur le lien présent en bas de chaque fiche.



Pour rechercher une formation et visualiser sa fiche pédagogique :

- 1 ère méthode : utiliser le sommaire interactif .

Les fiches pédagogiques des formations sont classées en 3 domaines :

- filières (compétences Spécifiques),
- compétences Managériales,
- formations Transversales.

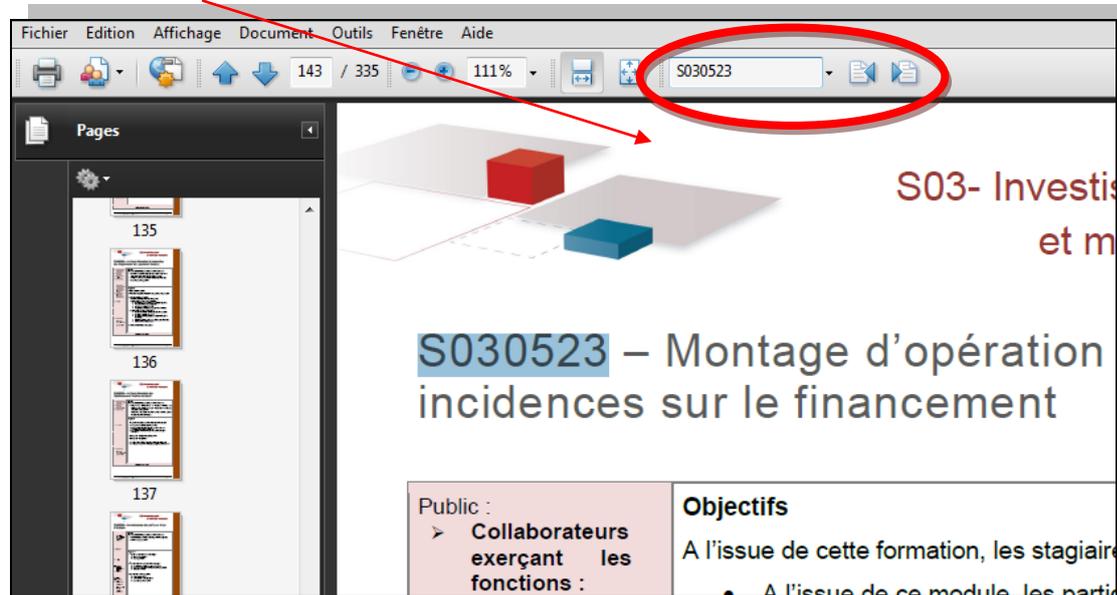
Dans la table des matières, cliquez sur la formation dont vous souhaitez visualiser la fiche pédagogique.



M130318 – Prendre le temps que l'on a pas !	250
M130319 – S'affirmer dans sa communication stratégique.....	251
M130320 – Sensibilisation à l'innovation.....	252
M130322 – S'ouvrir au handicap.....	253
M130511– Management de projet SI	254
M130512 – Management de projet non SI	255
5. Compétences transversales	256
T04 Bureautique.....	257
T040103 – Outlook.....	258
T040501 – Business Object	258
T040502 – Excel.....	258
T040504 – Power point.....	258
T040505 – Word.....	258
T09 - Connaissance de l'Etablissement	259
T090103 – Connaître et comprendre l'EP	260

- 2 ème méthode : utiliser le code de la formation

Si vous connaissez le code de la formation, saisissez-le dans le champ « rechercher »



Fichier Edition Affichage Document Outils Fenêtre Aide

143 / 335 111%

S030523

Pages

135

136

137

S03- Investis et m

S030523 – Montage d'opération incidences sur le financement

Public :

- Collaborateurs exerçant les fonctions :

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires

- A l'issue de ce module, les partici

2. LE RÉPERTOIRE DES FORMATIONS ET L'EPA

Dans la partie « perspectives formations pour l'année » du **formulaire EPA**, vous pouvez indiquer les formations dont votre collaborateur aura besoin pour l'année à venir.

1ère étape : cliquez sur « ajouter une formation »

Perspectives formations pour l'année

*Champ obligatoire : Période souhaitée dès lors qu'une formation est renseignée

Type de formation	Formation	Libellé	* Période souhaitée	Actions
			Sélectionnez...	

+ Ajouter une formation

Autres actions d'accompagnement pour l'année

2ème étape : sélectionnez la formation

Nous vous conseillons :

- de repérer dans ce répertoire la formation qui vous intéresse,
- d'en noter le code (situé en haut à gauche de la fiche pédagogique),
- de saisir ce code dans le champ « Formation »
- de cliquer sur le bouton « recherche »

Recherche des formations

*Champ oblig

Type de fo

+ Ajouter un

Autres acti

*Champ oblig

Aucune mise

+ Ajouter un

Commentaire supérieur hiérarchique direct (600 caractères possibles)

Critères de recherche

Formation

Libellé

Type de formation

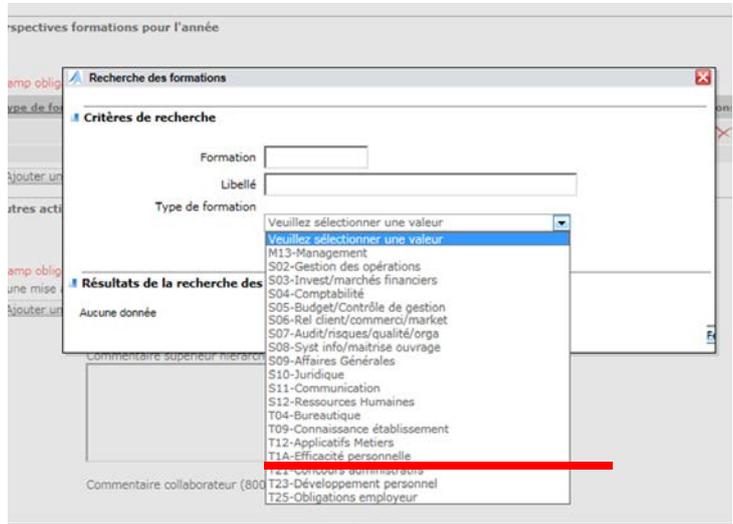
Recherche

Résultats de la recherche des formations

Aucune donnée

Autre méthode

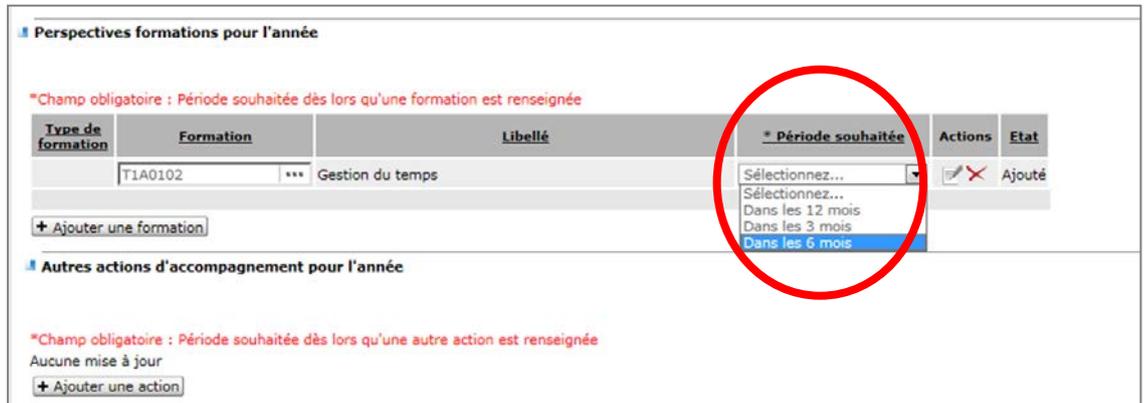
- ouvrir le menu déroulant « type de formation ». Cette liste correspond au sommaire de ce répertoire.
- choisir un type de formation : par exemple « T1A EFFICACITE PERSONNELLE »



- puis choisir une formation dans la liste (par exemple « Gestion du temps »)



- cette formation s'affiche. Il vous reste à indiquer le période souhaitée



3.SOMMAIRE

1. Mode d'emploi du répertoire	2
2. Le répertoire des formations et l'EPA	4
3. Sommaire	6
4. Les dispositifs de formation par filières métiers	18

S02- Gestion des opérations et prestations clients 19

S020105 – Animateur de centre de relation clients	20
S020109 – Développer son potentiel à communiquer sur un plateau téléphonique.....	21
S020118 – Etre médiateur facilitateur	22
S020119 – Etre multitâches sur les différents réseaux de communication	23
S020130 – Réception d'appels sur un plateau téléphonique	24
S020301 – Processus gestion des retraites CNRACL	25
S020316 – Environnement et réglementation bancaire.....	26
S020321 – La tenue du compte bancaire.....	27
S020322 – Les engagements	28
S020323 – Les moyens de paiement.....	29
S020325 – LAB+	30
S020326 – Panorama des techniques bancaires	31
S020631 – Savoir parler en public	32
S020814 – EMIR (formation généraliste transversale).....	33
S020906 – Coursus carrière : nouveaux arrivants	34
S020908 – Coursus retraite : nouveaux arrivants	35
S020927 – Parcours de professionnalisation de la Relation Client	36
S021010 – Développer, conforter la veille.....	37
S021012 – Droit à l'information (DAI).....	38

S021013 – Droit administratif : généralités.....	39
S021229 – Qualipso.....	40
S021236 – Tiers.....	41
S021303 – animateurs de groupe : initiation.....	42
S021304 – animateurs de groupe : professionnalisation	43
S021324 – Monde du handicap	44
S021632 – Statut des fonctions publiques, appliqué au Compte Individuel de Retraite....	45
S021633 – Statut des fonctions publiques, appliqué à la liquidation de retraite.....	46
S021634 – Statut des fonctions publiques, appliqué au recouvrement.....	47
S021635 – Statut des fonctions publiques, appliqué à la relation client.....	48
S021701 – Actualité du droit de la fonction publique lié à la retraite	49
S021702 – Actualité de la protection sociale.....	50
S021703 – Présentation « Agirc /Arrco »	51
S021704 – Analyse du Compte Individuel de Retraite (CIR).....	52
S021705 – Analyse de la feuille d'imposition	53
S021706 – Analyse des procédures.....	54
S021708 – Assistant dans une caisse de retraite	55
S021709 – Carrières longues CNRACL.....	56
S021710 – Chômage	57
S021711 – Régime Général de la Sécurité sociale.....	58
S021712 – Présentation CNRACL	59
S021713 – Compte Individuel de Retraite (CIR)	60
S021715 – Connaissance des fonds gérés à la DRS.....	61
S021716 – Connaître la DRS.....	62
S021717 – Consolidation des Comptes Individuels de Retraite CNRACL	63
S021718 – Cotisations CNRACL.....	64
S021720 – AI CNRACL.....	65

S021721 – Découverte de la DGCP et de la DRC	66
S021722 – Demande directe de retraite.....	67
S021723 – Dématérialisation des aides sociales	68
S021724 – Départs anticipés CNRACL.....	69
S021725 – Immatriculation affiliation CNRACL.....	70
S021726 – Droit de la protection sociale.....	71
S021727 – Droit des successions	72
S021728 – Entrée dans le régime, l'immatriculation, l'affiliation.....	73
S021729 – Entretien Individuel de Retraite	74
S021730 – Entretien Individuel de Retraite : estimations.....	75
S021731 – Environnement retraite : nouvel arrivant	76
S021732 – Fonds à faible volumétrie (découverte, connaissance, expertise).....	77
S021733 – Traitement pénal des fraudes aux prestations sociales	78
S021734 – Présentation FSPOEIE	79
S021735 – Gestion des cumuls de retraite	80
S021737 – Gestionnaire de flux	81
S021738 – Invalidité CNRACL	82
S021739 – Liquidation – calcul d'une retraite.....	83
S021740 – Ouverture des droits - Liquidation	84
S021741 – Parcours de professionnalisation des téléconseillers.....	85
S021742 – Périodes cotisées.....	86
S021743 – Points gratuits	87
S021744 – Poly affilié.....	88
S021745 – Pré liquidation retraite CNRACL	89
S021746 – Présentation SASPA.....	90
S021747 – Présentation SI DRS.....	91
S021748 – Principes et normes de la comptabilité publique	92

S021749 – Procédure judiciaire civile	93
S021750 – Protection sociale en Europe et dans le monde.....	94
S021751 – Protection sociale, invalidité, imputabilité.....	95
S021752 – Protection sociale en France.....	96
S021753 – Rachats d'études	97
S021754 – Présentation du RAFP	98
S021755 – Recouvrement.....	99
S021757 – Refonte chaîne DI	100
S021756 – Rédaction juridique et administrative appliquée aux statuts.....	101
S021758 – Réforme retraite CNRACL	102
S021759 – Réforme des retraites (ateliers spécifiques).....	103
S021760 – Réforme des retraites (généralités).....	104
S021763 – Règlementation médecins.....	105
S021764 – Règlementation MSA	106
S021765 – Conférences « régimes de retraite » (CNR, Agirc-Arrco...)	107
S021766 – Régularisation CNRACL	108
S021767 – Relation client à distance spécifique aux régimes de retraite.....	109
S021768 – Relais technique –RSI : s'adapter à son interlocuteur	110
S021769 – Relais technique –RSI : mise à niveau.....	111
S021771 – Retraite des 3 fonctions publiques	112
S021772 – Pension de réversion CNRACL RAFP FSPOEIE.....	113
S021773 – RSI et autres régimes	114
S021774 – Panorama de la retraite.....	115
S021775 – Validation CNRACL	116
S021776 – Vulgarisation « question retraite et solidarité »	117
S021A02 – Affirmation et gestion des émotions en situation d'accueil téléphonique	118
S021A11 – Double écoute	119

S022417 – E services 120

S03-Investissement et marchés financiers 121

S030305 – Analyse financière : savoir lire un bilan 122

S030306 – Comprendre les documents financiers de l'entreprise 123

S030307 – Analyse financière : gestion et rentabilité des investissements..... 124

S030308 – Analyse financière : produits dérivés et financements structurés..... 125

S030501 – Analyse financière des collectivités locales et EPCI 126

S030502 – Analyse financière rétrospective et prévisionnelle des OLS..... 127

S030503 – Analyse financière rétrospective des Organismes de Logements Sociaux... 128

S030509 – Analyse financière des Etablissements Publics de Santé 129

S030510 – Connaissance des prêts sur fonds d'épargne 130

S030511 – Environnement, acteurs et financement de l'habitat 131

S030517 – Expertise des projets médico-sociaux : cadre juridique, financement et approche pratique 132

S030521– Hébergement et logements d'insertion : outils et financements 133

S030522– Le marché immobilier et la place du logement social dans le marché global. 134

S030523 – Montage d'opération : les incidences sur le financement..... 135

S030524 – Le secteur social et médico-social : cadre juridique, financement et acteurs 136

S030525 – Les outils de l'urbanisme et de l'aménagement durable du territoire 137

S030527 – Politiques locales de l'habitat, actions foncières et intercommunalité 138

S030528– Utiliser les mécanismes des prêts sur fonds d'épargne 139

S030529– Connaissance du secteur local 140

S031026 – Mandataires sociaux 141

S032612 – Formation aux énergies renouvelables 142

S032613 – Développement durable : les outils de l'urbanisme et aménagement durable du territoire 143

S032615 – Développement durable : sols pollués 144

S032618 – Fondamentaux de l’immobilier : de la promotion à la construction.....	145
S032619 – Fondamentaux de l’immobilier : montage financier.....	146
S032620 – Cession d’actifs.....	147
S04-Comptabilité.....	148
S040405 – Etat SURFi – SI Finance.....	149
S040701 – Cycle Compta bancaire-Module 1 opérations classiques.....	150
S040702 – Cycle Compta bancaire-Module 2 : techniques comptables hors bilan.....	151
S040703 – Cycle Compta bancaire-Module 3 : focus sur le compte de résultat.....	152
S040704 – Cycle Compta bancaire-Module 4 : les instruments financiers.....	153
S040710 – Plan Comptable Unique des Organismes de Sécurité Sociale (PCUOSS)...	154
S040711 – Technique de révision des comptes.....	155
S05-Budget / Contrôle de gestion.....	156
S050801 – Outil de contrôle CQ1et application de la norme.....	157
S051102 – Professionnalisation masse salariale.....	158
S052503 – Qualité norme ISO.....	159
S06-Relation clientèle / commercial / marketing.....	160
S060101 – Connaissance des clients et des produits.....	161
S060102 – Expérience clients.....	162
S060103 – Les fondamentaux de la relation client.....	163
S060104 – Gestion des situations difficiles.....	164
S060105 – Management centre d’appels.....	165
S060107 – Pilotage de l’activité commerciale.....	166
S060110 – Superviseur centre relation clients.....	167
S060111 – Techniques commerciales.....	168
S060508 – Préparation entretien client à la construction du scénario prévisionnel CDC	169
S060906 – Passer d’une culture « gestion » à une culture « de service ».....	170

S07-Audit / Risques / Qualité / Organisation.....	171
S070804 – Bâle 3 (contrôle interne).....	172
S070805 – Enjeux et gouvernance du contrôle interne au sein de la CdC (Module 1) ...	173
S070806 – Pratiques du risque opérationnel	174
S070808 – Gestion de l'outil de contrôle CQ1 et application de la norme.....	175
S070810 – LAB FT : les fondamentaux.....	176
S070811 – LAB FT : approfondissement	177
S070813 – Méthode d'échantillonnage dans le cadre du contrôle interne	178
S070814 – Plan de Continuité d'Activité	179
S070818 – Règlementation bancaire (CRBF 97-02).....	180
S071503– Auditeurs qualité internes (AQI).....	181
S071720– Tableaux de bord dans l'administration	182
S072507– Fondamentaux de la LAB bancaire.....	183
S072509– Lutte Anti-blanchiment (module expert)	184
S072515– Prévention du risque automobile (base)	185
S072516– Prévention du risque automobile (recyclage).....	186
S072517– Connaissance et prévention diverses fraudes	187
S08-Systèmes d'Information et Maitrise d'OuvrAge.....	188
S081201 Connaissance des SI	189
S09-Affaires Générales.....	190
S091801 – Techniques de compte-rendu et prises de notes	191
S10-Juridique.....	192
S100508 – Fondamentaux juridiques de l'activité prêteur sur fonds d'épargne	193
S101001 – Les baux commerciaux	194
S101002 – Clés règlement IRC.....	195
S101003 – Contrats complexes	196
S101004 – Droit immobilier : fiscalité de l'immobilier	197

S101006 – Spécificités des SEM	198
S101007 – Etude texte IRC.....	199
S101009 – Fraude documentaire.....	200

S11- Communication 201

S110602 – Communication de crise.....	202
S110603– GRC analytique.....	203
S110605– Ecosystème digital	204
S110606– Langage Web et vulgarisation de l’information	205
S110608– Rédaction de courriels adaptés aux régimes de retraite	206
S110609– Réseaux sociaux pour développer la relation client	207
S110610– Savoir utiliser les différents réseaux de communication interne.....	208
S110611– Segmentation en fonction du PST	209
S110612– Stratégies digitales.....	210
S111704– Gestion des appels difficiles dans une caisse de retraite.....	211
S111707– Rédaction de courriers appliquée à une caisse de retraite	212

S12-Ressources Humaines 213

S121601 – Accompagnement au changement	214
S121602 – Accompagner la mobilité du groupe.....	215
S121605 – Contrôle gestion opérationnelle	216
S121608 – Savoir interpréter les documents financiers	217
S121609 – Professionnalisation RH.....	218

5. Management..... 219

M130301 – Aborder les sujets qui fâchent	220
M130302 – Affirmer son leadership et ses prises de décision	221
M130303 – Atelier Gérer les conflits	222
M130304 – Atelier Manager le changement.....	223
M130305 – Atelier Prise de poste du manager	224

M130306 – Communiquer avec son équipe.....	225
M130307 – Comprendre les enjeux et les méthodes de la communication	226
M130308 – Faciliter la coopération	227
M130309 – Gérer les ingérables	228
M130310 – Intégrer la diversité dans son management.....	229
M130313 – Manager des managers.....	230
M130314 – Manager son équipe.....	231
M130315 – Manager une équipe transverse	232
M130316 – Motiver et animer son équipe	233
M130317 – Piloter les équipes intergénérationnelles	234
M130318 – Prendre le temps que l’on a pas !.....	235
M130319 – S’affirmer dans sa communication stratégique.....	236
M130320 – Sensibilisation à l’innovation.....	237
M130322 – S’ouvrir au handicap.....	238
M130512 – Management de projet non SI	239

6. Compétences transversales 240

T04 Bureautique..... 241

T040103 – Outlook.....	242
T040501 – Business Object	242
T040502 – Excel	242
T040504 – Power point	242
T040505 – Word.....	242

T09 - Connaissance de l’Etablissement 243

T090103 – Connaître et comprendre l’EP	244
T090107 – Nouveaux arrivants DSB	245
T090108 – Actualisation « connaissances groupe »	246
T090109 – Actualisation « intégration groupe »	247

T099901 – Accueil nouveaux arrivants DFE	248
T099902 – Connaissance de la DSB	249
T099906 – Immersion DPH.....	250
T099910 – Statuts de la fonction publique	251

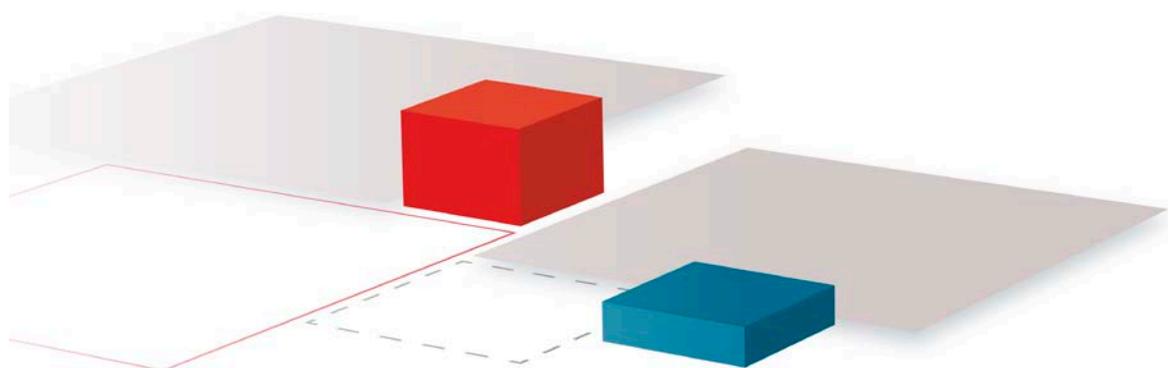
T12 Applicatifs métiers..... 252

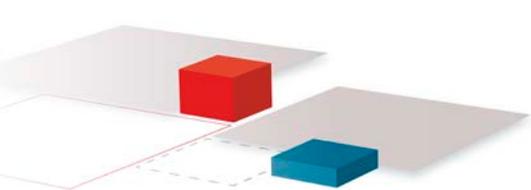
T120101 – AFP	253
T120102 – Allegro	254
T120103 – CD JURIS.....	255
T120104 – ISIS(Applicatif Investisseur)	256
T120105 – Applicatifs retraites liés à la relation client.....	256
T120106 – Applicatifs retraites AE	257
T120109 – Applicatifs retraites GC.....	257
T120110 – Applicatifs retraites GENESIS	257
T120111 – Applicatifs retraites LR1 à 8	257
T120112 – Applicatifs retraites LR6	257
T120113 – Applicatifs retraites OC1.....	257
T120114 – Applicatifs retraites VP	257
T120115 – Applicatifs retraites WCB.....	257
T120117 – CABESTAN.....	257
T120108 – Applicatifs retraites CLX.....	258
T120116 – Savoir modéliser avec ARIS.....	259
T120120 – COPERNIC	260
T120121 – CRM.....	261
T120123 – GED	262
T120124 – ISHTAR.....	263
T120128 – Outil : gestion des connaissances.....	264
T120130 – SEQUOIA.....	265

T120131 – SONATE: outil d'analyse financière	266
T120132 – SYMPHONIE.....	267
T120133 – CORISE	268
T120135 – LAGON.....	269
T120136 – OPERA SEQUOIA	270
T1A-Efficacité personnelle.....	271
T1A0101- Formation de formateurs	272
T1A0102- Gestion du temps	273
T21-Préparation aux Concours et examens professionnels.....	274
T210101 - Les fondamentaux de l'expression écrite	275
T210102 – Rédiger plus vite et mieux.....	276
T210103 - Les fondamentaux du calcul	277
T210204 - Comprendre l'énoncé et élaborer une stratégie de lecture	278
T210205 - Méthodes de lecture rapide.....	279
T210206 - Prendre efficacement des notes et élaborer un plan.....	280
T210207 - Comprendre les données chiffrées	281
T210208 - Rédiger un argumentaire	282
T210209 - S'entraîner aux épreuves écrites A et B+	283
T210210 - S'entraîner aux épreuves écrites C et B.....	284
T210311 - Les impacts de l'économie européenne sur la CDC	285
T210413 - Constituer son dossier RAEP	286
T210718 - Préparer l'oral du principalat	287
T210719 - Se préparer aux oraux d'admission A et B.....	288
T23-Langues.....	289
T230101 - ANGLAIS	289
T239902 – HORS ANGLAIS	289

T25-Obligations employeurs.....	290
T250108 – Gestes et postures au travail : travail sur écran	291
T250202 – Assistants de prévention (remise à niveau).....	292
T250203 – Assistants de prévention (initiale).....	293
T250204 – Chargé d'évacuation	294
T250205 – Cyber -risques.....	295
T250209 – Gestion des incivilités.....	296
T250213 – RPS : santé et sécurité au travail	297
T250214 – Sauveteur secouriste au travail (initiation).....	298
T250215 – Sauveteur secouriste au travail (recyclage)	299
T250217 – Formation extincteur (E.P.I)	300
T259910 – Politique de continuité de l'activité DSB	301

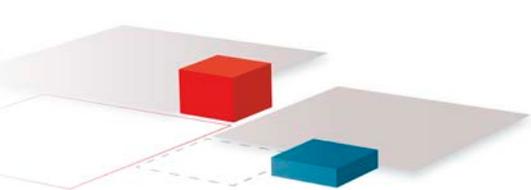
4. LES DISPOSITIFS DE FORMATION PAR FILIÈRES MÉTIERS





S02-Gestion des opérations et prestations clients

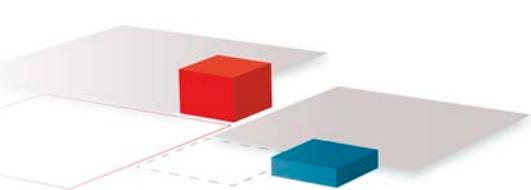
S02- GESTION DES OPÉRATIONS ET PRESTATIONS CLIENTS



S020105 – Animateur de centre de relation clients

Public : Animateur relation client	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Apporter aux animateurs les outils, techniques, méthodes, comportements et bonnes pratiques• Entraîner, par des mises en situations courtes et répétées, les animateurs à l'appropriation des bonnes pratiques de management opérationnel d'une équipe de télé conseillers.• Permettre à chaque animateur d'identifier via une grille d'évaluation des pratiques ses points forts et ses axes de progrès
Prérequis : Aucun	
Durée : 2 jours	
Programme <ul style="list-style-type: none">• Mieux se connaître en tant que manager de proximité• Animer une équipe de gestionnaire de relation client retraites• Développer son savoir-faire professionnel• Développer la motivation• Gérer les compétences accueil téléphonique et retraites• Gérer les conflits• Diagnostiquer et mettre en évidence ses pratiques d'animateur• Formaliser son plan d'application individuel	
Pilotée par : DRS	

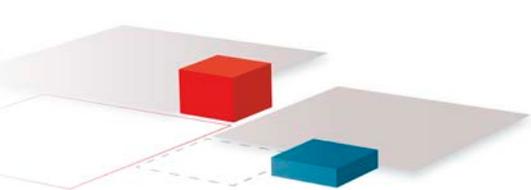
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S020109 – Développer son potentiel à communiquer sur un plateau téléphonique

Public : Téléconseillers	Programme <ul style="list-style-type: none">• Mieux se connaître pour mieux communiquer<ul style="list-style-type: none">○ Permettre à chacun de connaître son mode relationnel • Mieux communiquer<ul style="list-style-type: none">○ Développer les qualités d'ouverture • Mieux faire passer un message<ul style="list-style-type: none">○ Renforcer la confiance en soi et les aptitudes à s'exprimer • Engager une évolution dans son mode relationnel<ul style="list-style-type: none">○ Mettre en place le plan personnel de progression sur le terrain
Prérequis : Cursus téléconseillers	
Durée : 4 jours	
Pilotée par : DRS	

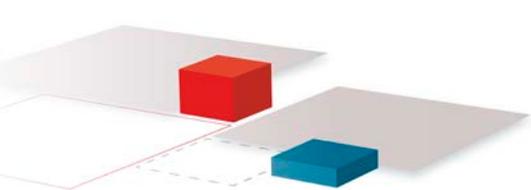
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S020118 – Etre médiateur facilitateur

Public : Tous publics	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Reconnaître les mécanismes qui conduisent une dispute à s'envenimer et évaluer la gravité d'un conflit,• Augmenter l'efficacité et la qualité d'une négociation en assistant les parties, en tant que tiers, lors de sa préparation et de son déroulement• Développer les aptitudes ("micro-skills") nécessaires pour aider des tiers à négocier de manière efficace
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Analyser la notion de conflit• Passer de négociateur à facilitateur de négociations• La boîte à outil du facilitateur
Durée : 3 jours	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

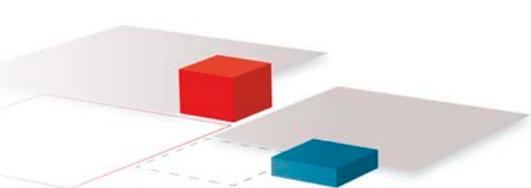


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S020119 – Etre multitâches sur les différents réseaux de communication

Public : Téléconseiller	Objectifs Développer son aptitude à l'entretien et à la prise de note sur l'outil CRM
Prérequis : aucun	Programme
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : Exposé théorique et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

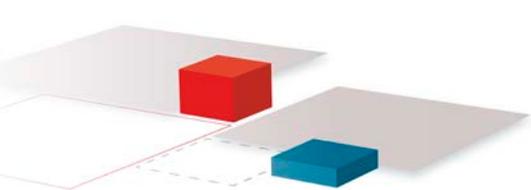
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S020130 – Réception d’appels sur un plateau téléphonique

Public : Téléconseillers	Programme <ul style="list-style-type: none">• Les enjeux de la relation « client » au téléphone• Les ressorts de sa satisfaction• Le téléphone dans la relation « client »• Compenser le non-visuel : la voix
Prérequis : Cursus téléconseillers	
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

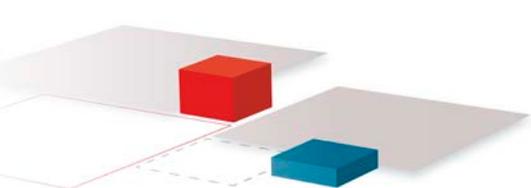
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S020301 – Processus gestion des retraites CNRACL

<p>Public : Tout public gestionnaire de retraite ou fonctions pilotage, encadrement</p>	<p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none">• Découvrir et comprendre l'enchaînement des actes de gestion (de l'entrée dans le régime à la clôture d'un dossier) et connaître leur impact.• Savoir qui traite de chaque acte (quel métier)• Apprivoiser le vocabulaire (sigles et vocabulaire spécifique à l'établissement)• Connaître le nom des outils utilisés dans chaque acte de gestion.
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">• Schéma cotisants / employeurs• Immatriculation• Affiliation• Recouvrement• Le compte individuel de retraite• Régularisation• Validation• Rachat d'études• Droit à l'information• Pré-liquidation sans engagement• Consolidation• Agents d'Etat• Rétablissement• Pré-liquidation avec engagement• Liquidation• Réversion• Paiements
<p>Durée : 2 jours</p>	<p>Pilotée par : DRS</p>

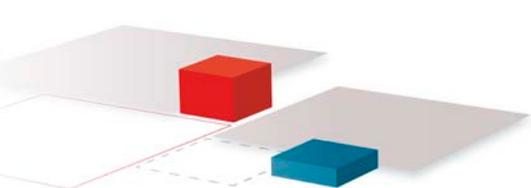
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S020316 – Environnement et réglementation bancaire

Public : Tous publics	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Faire comprendre l'environnement bancaire• Positionner la Caisse des Dépôts et ses spécificités dans cet environnement• Donner des repères sur la réglementation bancaire• Sensibiliser aux risques
Prérequis : aucun	Programme
Durée : 1 jour	<p>L'environnement bancaire</p> <ul style="list-style-type: none">• Le rôle des banques dans l'économie• La typologie des organismes financiers• Les activités bancaires• Le modèle économique des banques françaises• Les autorités de gouvernance et de contrôle <p>La réglementation bancaire</p> <ul style="list-style-type: none">• Les textes fondateurs• La responsabilité et les obligations du banquier• La typologie des risques bancaires• La conformité bancaire et financière
Pilotée par : DSB	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

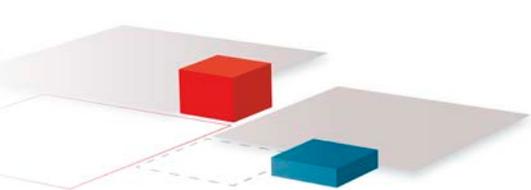


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S020321 – La tenue du compte bancaire

<p>Public :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Gestionnaire / Chargé / Responsable de prestations bancaires➤ Gestionnaire / Chargé / Responsable d'agence bancaire➤ Chargé de développement territorial bancaire/ Directeur territorial bancaire➤ Gestionnaire bancaire / Chargé de clientèle / Chef de service	<p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Connaître les différents types de clients et de comptes et les spécificités de la Caisse des Dépôts▪ Maîtriser les modalités d'ouverture d'un compte bancaire pour les particuliers et les professionnels et identifier les rôles et responsabilités des différents acteurs▪ Connaître les produits et services associés au compte proposés aux différents types de clientèle▪ Connaître les principaux événements pouvant survenir lors de la vie du compte▪ Comprendre le processus de gestion des décisions de paiement sur un compte et le suivi du risque▪ Connaître les principaux types d'anomalies et dysfonctionnements pouvant survenir sur un compte▪ Comprendre la nature et la justification des contrôles à réaliser sur les comptes et les risques associés▪ Maîtriser les modalités de clôture d'un compte
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">• Introduction : Le paysage bancaire<ul style="list-style-type: none">○ Les clients○ Les comptes• L'ouverture de compte<ul style="list-style-type: none">○ La découverte du client○ La préparation de l'entretien○ L'entretien○ L'ouverture administrative du compte○ Le secret professionnel• L'épargne<ul style="list-style-type: none">○ Le CAT• La vie du compte<ul style="list-style-type: none">○ La tarification○ La gestion des risques• La clôture du compte
<p>Pilotée par : DSB</p>	

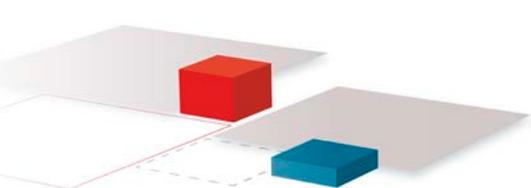
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S020322 – Les engagements

Public : <ul style="list-style-type: none">➤ Equipes bancaires siège et en région➤ Réseau DGFIP : personnes amenées à traiter les dossiers d'engagement	Objectifs <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Maîtriser l'environnement de l'instruction des prêts consentis aux professions juridiques relevant du domaine de compétence des réseaux bancaires.▪ Saisir des données cohérentes afin d'obtenir une information pertinente sur la situation financière des contreparties et appréhender le niveau de risque.
Prérequis : aucun	Programme
Durée : 2 jours	<p>Jour 1 – L'analyse financière (professions juridiques)</p> <ul style="list-style-type: none">• Principaux documents comptables• Traitement des dossiers<ul style="list-style-type: none">○ Montage et instructions○ Méthodologie d'analyse financière <p>Jour 2 – Le remplissage des grilles d'analyse</p> <ul style="list-style-type: none">• Saisie d'une grille de notaire• Saisie d'une grille HJ• Notions de transformation d'une SCP soumise à l'IR en SCP ou SEL soumise à l'IS
Pilotée par : DSB	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

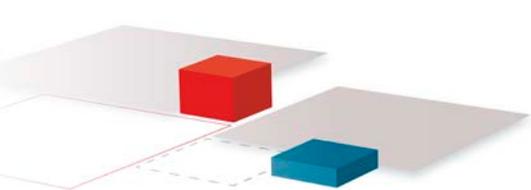


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S020323 – Les moyens de paiement

Public : <ul style="list-style-type: none">➤ Gestionnaire / Chargé / Responsable de prestations bancaires➤ Gestionnaire / Chargé / Responsable d'agence bancaire➤ Chargé de développement territorial bancaire/ Directeur territorial bancaire➤ Gestionnaire bancaire / Chef de service	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Comprendre le contexte dans lequel s'exerce l'activité moyens de paiement• Connaître les moyens de paiement disponibles sur le marché et les moyens de paiement utilisés par les clients de la Caisse des Dépôts• Maîtriser les caractéristiques détaillées de chaque moyen de paiement et la réglementation associée• Comprendre les différents circuits d'échange interbancaires et connaître les infrastructures sollicitées en fonction de la nature des flux échangés• Comprendre la nature et la justification des contrôles réalisés• Connaître les évolutions en cours et les enjeux associés
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Mieux connaître l'environnement dans lequel vous évoluez<ul style="list-style-type: none">• Panorama des moyens de paiement<ul style="list-style-type: none">○ L'évolution dans la banque○ L'Europe des paiements○ Le SEPA• Le contexte Caisse des Dépôts : votre métier<ul style="list-style-type: none">○ Les moyens de paiement des clients de la Caisse des Dépôts○ Les canaux d'accès proposés aux clients de la Caisse des Dépôts• Optimiser votre approche des moyens de paiement<ul style="list-style-type: none">• Le chèque• Le virement• Le prélèvement• La monétique• Les autres moyens de paiement
Pilotée par : DSB	

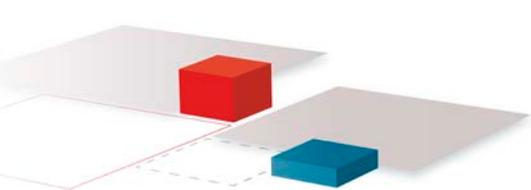
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S020325 – LAB+

Public : Utilisateur de LAB+ traitant les alertes au quotidien	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">▪ Maîtriser l'outil de profilage en raison du rôle fondamental de la lutte anti-blanchiment▪ Permettre aux utilisateurs d'exploiter l'outil, notamment dans le cadre de la réception et du contrôle es alertes
Prérequis : Détenir un login et mot de passe LAB +	Programme
Durée : 1 jour	<p>Matin : <i>Initiation</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Se connecter▪ Traiter une alerte▪ Exploiter le moteur de recherche▪ Explication des règles LAB+▪ Cas pratiques <p>Après-midi : <i>Approfondissement</i></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Exploitation approfondie d'une alerte▪ Utilisation des reporting▪ Manipulations diverses▪ Cas pratiques
Pilotée par : DSB	

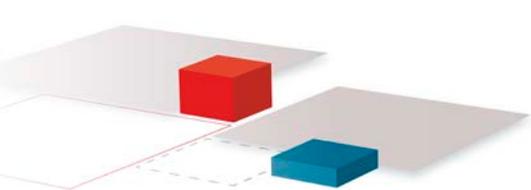
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S020326 – Panorama des techniques bancaires

<p>Public :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Gestionnaire / Chargé / Responsable de prestations bancaires➤ Gestionnaire / Chargé / Responsable d'agence bancaire➤ Chargé de développement territorial bancaire / Directeur territorial bancaire➤ Gestionnaire bancaire / Chargé de clientèle / Chef de service	<p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none">• Développer un socle commun de compétences autour du domaine bancaire• Connaître les spécificités de la Caisse des Dépôts• Connaître le vocabulaire bancaire associé aux différentes activités
<p>Durée : 2 jours</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">• Introduction : Le contexte• La tenue de compte<ul style="list-style-type: none">○ L'ouverture du compte○ Le fonctionnement et la gestion du compte○ La clôture de compte• Les moyens de paiement et les échanges interbancaires<ul style="list-style-type: none">○ Les évolutions des moyens de paiement en Europe○ Les différents moyens de paiement• Les placements<ul style="list-style-type: none">○ CAT○ OPCVM• Les financements<ul style="list-style-type: none">○ Le contexte Caisse des Dépôts○ Les différents types de financements
<p>Pilotée par : DSB</p>	

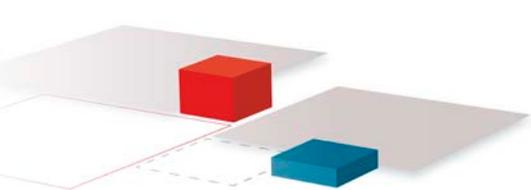
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S020631 – Savoir parler en public

Public : Tout collaborateur ayant des présentations à effectuer dans le cadre de son activité professionnelle	Objectifs : <ul style="list-style-type: none">• Acquérir une vraie aisance dans des situations professionnelles où l'on a à prendre la parole
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Oser être soi-même par l'expression orale▪ Préparation et organisation▪ Techniques théâtrales▪ Animation de l'auditoire
Durée : 3 jours	
Approche pédagogique : Théorie et pratique	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

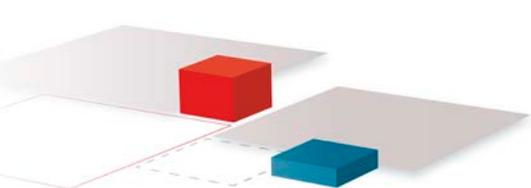


S020814 – EMIR (formation généraliste transversale)

<p>Public :</p> <p>praticiens ayant une solide connaissance en matière de dérivés OTC</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Présenter la réglementation EMIR et son positionnement dans l'environnement réglementaire européen ;• Expliquer les différentes modalités pratiques d'application d'EMIR sur le marché des produits dérivés OTC ;• Expliciter les changements auxquels doivent faire face les opérationnels des services de front, back et middle office ;
<p>Durée :</p> <p>1 journée</p>	<p>Programme</p> <p>Introduction</p> <ul style="list-style-type: none">○ Cadre réglementaire des marchés○ Fondements d'EMIR, <p>Les principes</p> <ul style="list-style-type: none">○ Parallèle avec les dérivés réglementés,○ Obligations d'EMIR,○ Dodd Franck Act/EMIR <p>EMIR au quotidien</p> <ul style="list-style-type: none">○ Comparaison avec les marchés dérivés réglementés,○ Marchés et acteurs concernés○ Calendrier de mise en œuvre○ EMIR et transparence○ EMIR et obligation de compensation centrale○ EMIR et technique d'atténuation des risques
<p>Approche pédagogique :</p> <p>Exposés, quiz</p>	

Pilotée par : DEOF

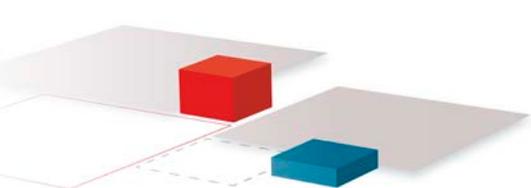
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S020906 – Coursus carrière : nouveaux arrivants

Public : Gestionnaires (Nouveaux arrivants)	Objectif A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure : <ul style="list-style-type: none">• d'appliquer la réglementation pour mettre à jour le compte individuel des cotisants
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• L'Ircantec• Champ d'application et affiliation• Identifiants dans les applications• Cotisations, déclarations individuelles• DAI• Calcul des points et points chômage, gratuits• Validation de services passés, TSD, validation auprès du régime de titulaire
Durée : Parcours de formation = 8 jours	
Pilotée par : DRS	

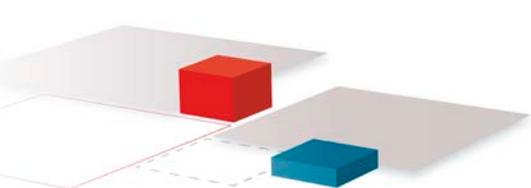
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S020908 – Coursus retraite : nouveaux arrivants

Public : Gestionnaires (Nouveaux arrivants)	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître la réglementation pour le calcul d'une retraite• Liquider un dossier de retraite
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Le métier de gestionnaire de retraite• Les demandes de retraite• Le système d'information• Le champ d'application• Les dossiers CICAS• Les dossiers physiques• Les dossiers SLG• L'identité du client• Mode opératoire• Les courriers• Chômage• Mise à jour de la carrière• Le calcul de la retraite• Le paiement de la retraite• Titulaires sans droit et engagés volontaires• Maladie Invalidité• Réversion• Retraite progressive
Durée : Parcours de formation = 15 jours	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

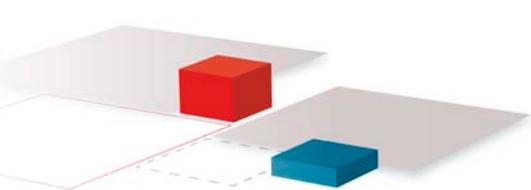


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S020927 – Parcours de professionnalisation de la Relation Client

Public : téléconseillers	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Sensibiliser aux enjeux de la relation client• Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance• Améliorer l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de l'entreprise• Structure les entretiens dans une optique gagnant-gagnant
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Les enjeux de la relation client<ul style="list-style-type: none">○ La qualité de service : une exigence pour l'entreprise○ Attirer, satisfaire et fidéliser○ La relation client est l'affaire de tous○ Une gestion multicanal du client• Etablir une communication de qualité<ul style="list-style-type: none">○ Les principes de base de la communication pour l'émission d'un message clair○ Structurer un entretien et identifier ses étapes clés○ Savoir convaincre et argumenter selon le type de profil.
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

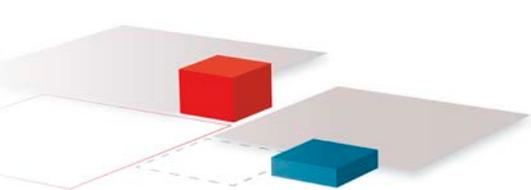
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021010 – Développer, conforter la veille

Public : Managers	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître les outils pour développer la veille• Mettre l'organisation nécessaire pour la conforter
Prérequis : aucun	Le programme sera défini par la Direction à partir du plan stratégique
Durée : A définir	
Pilotée par : DRS	

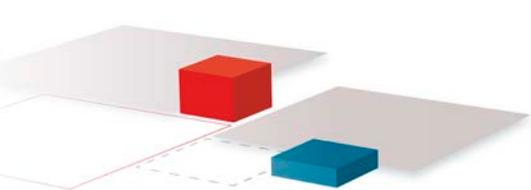
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021012 – Droit à l'information (DAI)

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître la réglementation du droit à l'information• Savoir traiter les retours• Analyser les différents courriers afin d'éviter les multiples retours• Savoir utiliser les applicatifs : SRV LR6 AED Portail GIP CLX
Prérequis : Connaître carrière et consolidation	Programme <ul style="list-style-type: none">• Présentation générale<ul style="list-style-type: none">○ Retraite○ Qu'est-ce-que le DAI○ Qu'est-ce-que le GIP○ Les campagnes• Dispositif technique<ul style="list-style-type: none">○ L'annuaire○ Le collecteur○ Le portail GIP• Réalisation des documents• Le contenu d'un document• L'estimation dans l'EIG• Le régime expéditeur• Les éventuels problèmes• La gestion des retours• Le « qui fait quoi »• Les outils mis à disposition<ul style="list-style-type: none">○ Portail GIP○ CLX suivi d'affaire○ AED
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

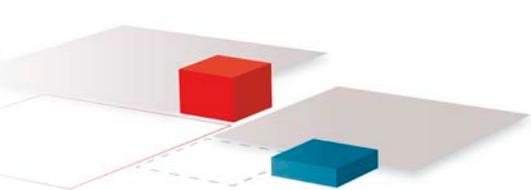
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021013 – Droit administratif : généralités

Public : Gestionnaires opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Intégrer rapidement les connaissances indispensables et les règles fondamentales du Droit administratif• Analyser différents actes constituant le quotidien de l'Administration,• Maîtriser les notions juridiques fondamentales• Etre en capacité de cerner les risques juridiques dans son activité
Prérequis : Aucun	
Durée : 2 jours	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Identifier les institutions administratives, intégrer les évolutions récentes▪ Les règles applicables à l'Administration▪ L'acte administratif unilatéral (décrets-arrêtés-actes individuels), les circulaires▪ Connaître les risques encourus en matière de responsabilité et maîtriser le contentieux administratif▪ Maîtriser le contentieux administratif▪ Identifier les règles du service public▪ Connaître les différents contrats de l'Administration
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

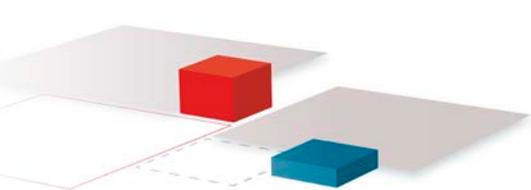


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S021229 – Qualipso

Public : <ul style="list-style-type: none">➤ Equipes bancaires siège et région➤ Réseau DGFIP: chef de service, chargé de la relation client, gestionnaire bancaire	Objectifs <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Acquérir les méthodes d'enregistrement des réclamations et des comptes rendus de visite dans Qualipso▪ Savoir rechercher les informations « qualité » mises à disposition des utilisateurs
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Les réclamations<ul style="list-style-type: none">○ Objectifs et finalités○ Exercices▪ Les comptes rendus de visite<ul style="list-style-type: none">○ Objectifs et finalités○ Exercices
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DSB	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

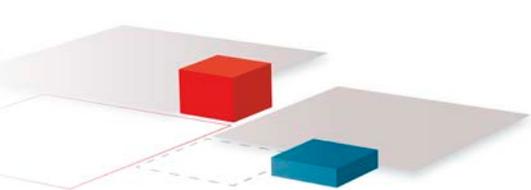


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S021236 – Tiers

Public : <ul style="list-style-type: none">➤ Equipes bancaires siège et en région➤ Réseau DGFIP: chef service, chargé de la relation client, gestionnaire bancaire	Objectifs <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure :</p> <ul style="list-style-type: none">• d'appréhender le référentiel « clients » : création / modification / interactions de Tiers avec les autres applicatifs, ...
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Présentation du référentiel• Les caractéristiques générales des différents types de tiers• Les adresses• Les rôles• Les liens• Modification et /ou clôture de tiers
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : théorie et exercices pratiques	
Pilotée par : DSB	

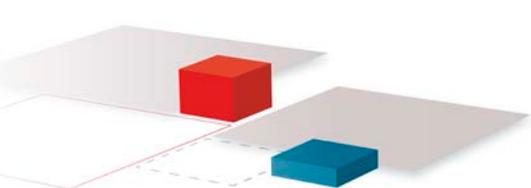
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021303 – animateurs de groupe : initiation

Public : Tous les AG	<p>Les enjeux de cette formation : renforcer les compétences managériales des animateurs de groupe.</p> <ul style="list-style-type: none">• Leur permettre de jouer pleinement leur rôle d'intermédiaires entre le responsable d'unité et le groupe, en étant des vecteurs de communication efficaces.
Prérequis : Aucun	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de la formation, les animateurs doivent avoir acquis des outils et des méthodes de base leur permettant de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Etre les garants de la production de leur groupe de gestion• Assurer une ambiance de travail favorisant une production optimum
Durée : 3 jours	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">• La communication interpersonnelle en période de changement : comprendre les mécanismes en jeu dans la communication, adapter ses techniques et acquérir de nouveaux outils.• La conduite de temps d'échange comme vecteur d'efficacité collective : acquérir les méthodes et les réflexes de communication adaptés aux situations relationnelles courantes de l'animateur : réunion de restitution aux agents, remontée d'information aux RU, homogénéisation des pratiques, des temps d'échange.• L'animateur acteur de la cohésion d'équipe via prévention, détection et résolution des conflits : comprendre les situations conflictuelles au sein d'une équipe et les résoudre en tant qu'animateur.
Pilotée par : DRS	

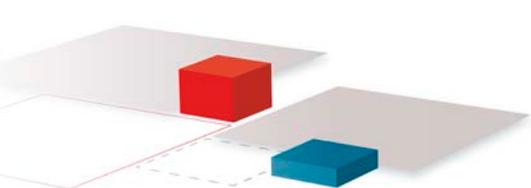
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021304 – animateurs de groupe : professionnalisation

Public : Tous les AG	Objectifs : « Renforcement des pratiques d'animation » <ul style="list-style-type: none">• Présenter une démarche alternative d'écoute et de résolution collective des sujets,• Sensibiliser chacun à ses limites et ses potentialités en termes d'écoute et de résolution de problèmes,• Initier les animateurs, ou les renforcer, sur les bases de l'écoute active et de la communication
Prérequis : Aucun	
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

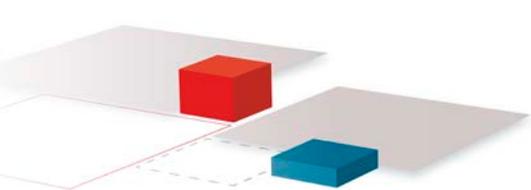


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S021324 – Monde du handicap

Public : Gestionnaires du FIPHFP	Objectifs Professionnalisation de la plateforme FIPHFP
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Module 1 : l'accueil et l'intégration des personnes en situation de handicap dans les fonctions publiques : de la loi à sa mise en œuvre<ul style="list-style-type: none">○ Pour mieux connaître les textes applicables dans la fonction publique et les droits des personnes en situation de handicap ; les différentes formes de handicap ; les aspects psychologiques, attitudes et représentations à l'égard des personnes en situation de handicap ; les grands principes de l'accessibilité et de l'adaptation des locaux et du poste de travail ; les possibilités d'améliorer les relations.▪ Module 2 : le reclassement et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap dans les fonctions publiques<ul style="list-style-type: none">○ Pour mieux connaître les textes applicables dans la fonction publique et les droits des personnes en situation de handicap ; l'organisation et le rôle des différents acteurs du reclassement et du maintien dans l'emploi dans chaque fonction publique ; l'intervention spécifique des médecins ; les modalités pratiques de reclassement et de maintien dans l'emploi.▪ Module 3 : connaissance des fonctions publiques et handicap : l'accès à l'emploi<ul style="list-style-type: none">○ Pour connaître l'environnement et le vocabulaire de l'emploi dans la fonction publique, identifier les modalités d'accès à l'emploi public et les employeurs du secteur public, connaître les possibilités de mobilité et de développement de carrière, comprendre l'utilisation des répertoires métiers et formations associées, repérer les dispositifs de formation dans la fonction publique.
Durée : 2 jours / module	
Pilotée par : DRS	

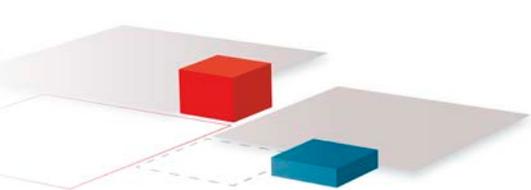
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021632 – Statut des fonctions publiques, appliqué au Compte Individuel de Retraite

Public : Gestionnaires du CIR	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Consolider les connaissances des agents sur le statut de la fonction publique territoriale et hospitalière,• Comprendre le statut et faire le lien avec la mise à jour de carrière CNRACL• Thématiques : acquisition de droits et validation
Prérequis : Connaître la carrière d'un agent	Programme <ul style="list-style-type: none">• Droit et obligations• Différentes catégories d'agents publics :<ul style="list-style-type: none">○ Fonctionnaires○ Agents non-titulaires○ La validation• Les positions statutaires<ul style="list-style-type: none">○ L'activité○ Les autres positions statutaires• La protection sociale<ul style="list-style-type: none">○ Les congés maladie○ Les congés imputables au service○ Les congés liés aux enfants• La discipline<ul style="list-style-type: none">○ Les sanctions et impact sur le droit à pension○ La limite d'âge
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

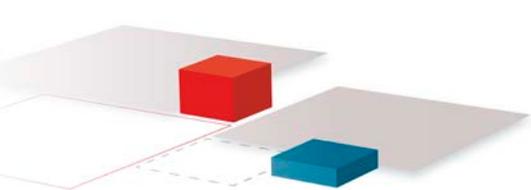


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S021633 – Statut des fonctions publiques, appliqué à la liquidation de retraite

Public : Gestionnaire reconnaissance du droit (liquidateur)	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Consolider les connaissances des agents sur le statut de la fonction publique territoriale et hospitalière,• Comprendre le statut et faire le lien avec la liquidation de pension CNRACL,• Thématique : liquidation des droits
Prérequis : Connaître la carrière d'un agent	Programme <ul style="list-style-type: none">• Droit et obligations• Différentes catégories d'agents publics :<ul style="list-style-type: none">○ Fonctionnaires○ Agents non-titulaires○ La validation• Les positions statutaires<ul style="list-style-type: none">○ L'activité○ Les autres positions statutaires• La protection sociale<ul style="list-style-type: none">○ Les congés maladie○ Les congés imputables au service○ Les congés liés aux enfants• La discipline<ul style="list-style-type: none">○ Les sanctions et impact sur le droit à pension○ La limite d'âge
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

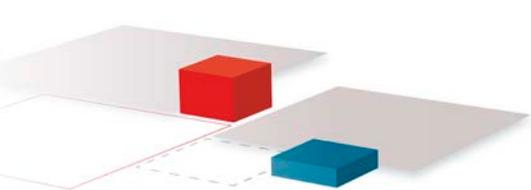


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S021634 – Statut des fonctions publiques, appliqué au recouvrement

Public : Gestionnaires recouvrement	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Consolider les connaissances des agents sur le statut de la fonction publique territoriale et hospitalière,• Comprendre le statut et faire le lien avec la liquidation de pension CNRACL,• Thématique : cotisations.
Prérequis : Connaître la carrière d'un agent et les cotisations	Programme <ul style="list-style-type: none">• Droit et obligations• Différentes catégories d'agents publics :<ul style="list-style-type: none">○ Fonctionnaires○ Agents non-titulaires○ La validation• Les positions statutaires<ul style="list-style-type: none">○ L'activité○ Les autres positions statutaires• La protection sociale<ul style="list-style-type: none">○ Les congés maladie○ Les congés imputables au service○ Les congés liés aux enfants• La discipline<ul style="list-style-type: none">○ Les sanctions et impact sur le droit à pension○ La limite d'âge
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

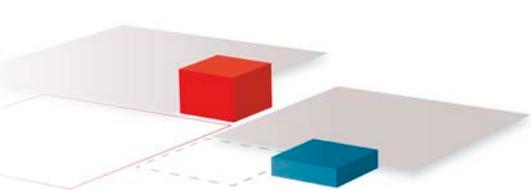


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S021635 – Statut des fonctions publiques, appliqué à la relation client

Public : Gestionnaires relation clients	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Consolider les connaissances des agents sur le statut de la fonction publique territoriale et hospitalière,• Comprendre le statut,• Thématique : les parties en lien avec le compte individuel de retraite, la validation de service et la liquidation seront les plus largement abordées.
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Droit et obligations• Différentes catégories d'agents publics :<ul style="list-style-type: none">○ Fonctionnaires○ Agents non-titulaires○ La validation• Les positions statutaires<ul style="list-style-type: none">○ L'activité○ Les autres positions statutaires• La protection sociale<ul style="list-style-type: none">○ Les congés maladie○ Les congés imputables au service○ Les congés liés aux enfants• La discipline<ul style="list-style-type: none">○ Les sanctions et impact sur le droit à pension○ La limite d'âge
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

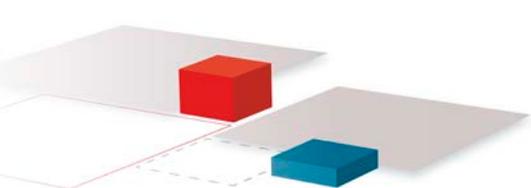
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021701 – Actualité du droit de la fonction publique lié à la retraite

Public : Gestionnaire opérations et gestionnaire relation clients	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître la chronologie des réformes antérieures• Comprendre les objectifs affichés de la réforme de 2010• Maîtriser les nouvelles règles d'attribution d'une pension de retraite
Prérequis : Aucun	Programme Droits à pension après la réforme des retraites de 2010 <ul style="list-style-type: none">▪ Les conditions d'attribution de la pension de retraite<ul style="list-style-type: none">○ Modification de l'âge de la liquidation de la pension de retraite (dit âge légal) ;○ Carrières longues ;○ Pénibilité ;○ Modification de l'âge permettant de relever du dispositif de minimum vieillesse ;○ Question du cumul emploi-retraite ;○ Minimum vieillesse.▪ Le calcul de la pension de retraite<ul style="list-style-type: none">○ Les éléments intervenant pour le calcul de la pension de retraite,○ Allongement de la durée d'assurance ;○ Impact de la réforme sur le taux applicable pour le calcul de la pension de retraite (attribution du taux plein)▪ Les considérations familiales<ul style="list-style-type: none">○ Dispositifs concernant les mères de 3 enfants,○ Les parents d'enfants handicapés,○ Impact de la maternité sur la retraite (question de la discrimination hommes/femmes),○ Impact des congés pour enfant.▪ Les droits du conjoint survivant<ul style="list-style-type: none">○ Notion de conjoint,○ Allocation de veuvage,○ Pension de réversion.
Pilotée par : DRS	

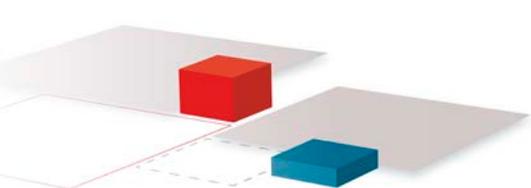
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021702 – Actualité de la protection sociale

Public : Tous gestionnaires retraites et solidarité	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Connaître le fonctionnement du régime général de retraite de la sécurité sociale.• Mesurer l'incidence de la réforme 2010 sur les calculs et les montants des pensions et le pouvoir d'achat• Connaître les techniques de calcul et les modalités de liquidation.
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Régime général de retraite<ul style="list-style-type: none">○ Base et taux de cotisations, particularité du temps partiel○ Conditions d'ouverture de droits○ Définition de la durée d'assurance○ Principe de calcul de la pension• Les régimes complémentaires<ul style="list-style-type: none">○ Bénéficiaires○ Les cotisations○ Acquisition des droits○ Mode de calcul de la retraite○ Conditions de liquidation – AGFF – Accord du 18/03/2011• Cas particuliers de liquidation<ul style="list-style-type: none">○ Les cas de départs anticipés (avant l'âge légal)○ La retraite progressive○ Le cumul emploi-retraite
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

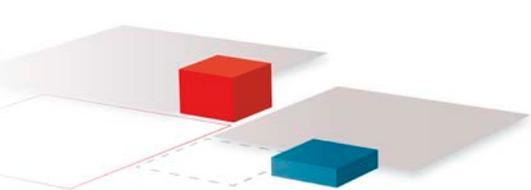
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021703 – Présentation « Agirc /Arrco »

Public : Tous publics	Objectifs A l'issue de la formation les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• d'appréhender ce régime, découvrir ces évolutions dans le cadre des échanges inter-régimes.
Prérequis : Cursus retraite ou téléconseiller	Programme <ul style="list-style-type: none">• Dates clés :<ul style="list-style-type: none">○ Loi de généralisation○ Création de l'Agirc Arrco• Présentation des tranches Agirc Arrco• Calcul annuel des points<ul style="list-style-type: none">○ La formule• Le relevé actualisé de points<ul style="list-style-type: none">○ Comment l'obtenir• Le RIS électronique• Le calcul de la pension• Conditions d'ouverture des droits<ul style="list-style-type: none">○ Droits directs○ Droits indirects• Date d'effet• Prolongation d'activité• Rôle des CICAS• Paiement de la retraite
Durée : 1 journée	
Intervenants : GIE Agirc Arrco	
Approche pédagogique : Exposé et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

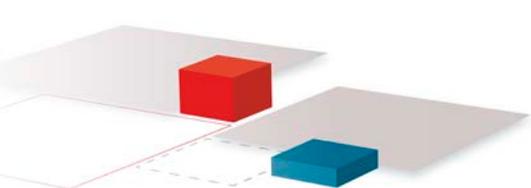
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021704 – Analyse du Compte Individuel de Retraite (CIR)

Public : Téléconseillers	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Savoir analyser une feuille d'imposition pour enrichir le dossier du retraité
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Lire un compte individuel• Détecter une anomalie, une absence de déclaration, une incohérence de déclaration• Mettre à jour• Appliquer la bonne facturation• Utiliser les bons applicatifs
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : Exposé et exercices pratiques sur des comptes de clients	
Pilotée par : DRS	

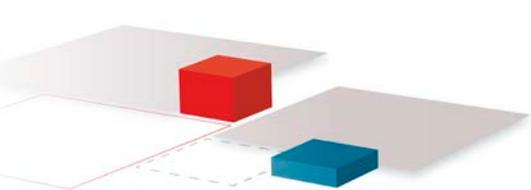
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021705 – Analyse de la feuille d'imposition

Public : gestionnaire	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Savoir analyser une feuille d'imposition pour enrichir le dossier du retraité
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Détermination de l'impôt▪ Les différents avis▪ Les prélèvements sociaux▪ Les cas particuliers▪ Les différentes catégories d'avis d'impôt sur le revenu
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

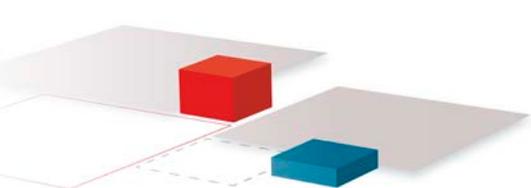
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021706 – Analyse des procédures

Public : Nouveaux arrivants	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître les nouvelles procédures• D'appliquer ces consignes dans les dossiers qui leur sont confiés
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Prendre connaissance des procédures à utiliser,• Appliquer les procédures dans un dossier,• Vérifier la bonne application de la procédure
Durée : 1 jour	
Intervenants : Internes	
Approche pédagogique : Exposés et exemples pratiques	
Pilotée par : DRS	

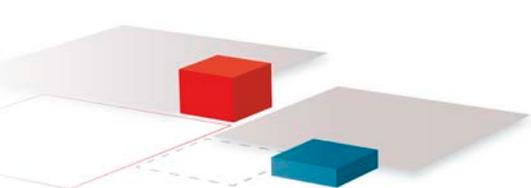
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021708 – Assistant dans une caisse de retraite

Public : Assistant	Objectifs : A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Acquérir les fondamentaux de la communication• Identifier leur propre mode de communication• Savoir construire une réponse adaptée envers ses interlocuteurs• S'assurer de la compréhension de ses interlocuteurs
Prérequis : Aucun	
Durée : 2 jours	Programme : <ul style="list-style-type: none">▪ Focus sur le métier d'assistant : développer la notion de client interne▪ De quoi est faite la communication? Que veut dire communiquer?▪ EAE▪ Le rôle de l'assistant dans sa communication au quotidien
Approche pédagogique : Exposé pratique et théorie	
Pilotée par : DRS	

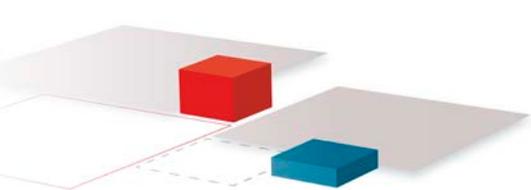
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021709 – Carrières longues CNRACL

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• savoir traiter un dossier de carrières longues,• connaître la réglementation spécifique,• mieux appréhender l'outil de liquidation LR6.
Prérequis : Connaître la liquidation de retraite	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Définitions et textes de référence▪ Conditions de départ▪ Pensions liquidées▪ LR6▪ Calcul de la durée d'assurance et de la durée d'activité cotisée autres régimes▪ Les courriers CL dans CLX
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

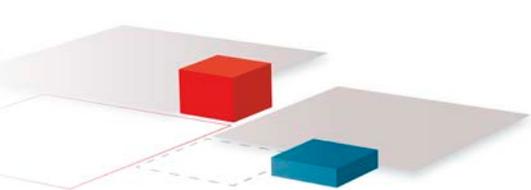
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021710 – Chômage

Public : ➤ Gestionnaires ➤ Téléconseillers	Objectifs A l'issue de la formation les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Définir les droits au chômage• Appliquer la réglementation• Calculer les points chômeages
Prérequis : Cursus retraite	Programme <ul style="list-style-type: none">• Définition• Bénéficiaires• Chômage avec prélèvements (§1)• Chômage sans prélèvements (§2)• Enregistrement sur le CIR• Les pièces justificatives
Durée : ½ journée	
Intervenants : Interne à DRSA	
Approche pédagogique : Exposés théoriques et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

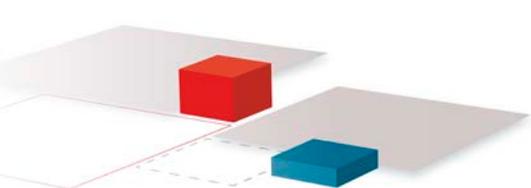
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021711 – Régime Général de la Sécurité sociale

Public : Tous publics	Objectifs A l'issue de la formation les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• d'appréhender ce régime, découvrir ces évolutions dans le cadre des échanges inter-régimes.
Prérequis : Cursus retraite ou téléconseiller	Programme <ul style="list-style-type: none">• L'assurance retraite en France• La carrière au Régime Général• La retraite personnelle• Le mode de calcul de la retraite• Les différentes situations de veuvage• Les avantages non contributifs
Durée : 1 jour	
Intervenants : CARSAT Pays de Loire	
Approche pédagogique : Exposés et exemples pratiques	
Pilotée par : DRS	

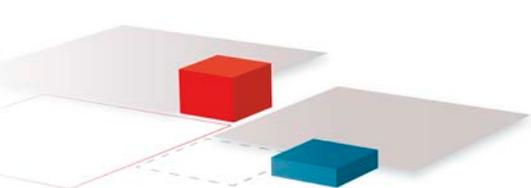
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021712 – Présentation CNRACL

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître les principaux régimes de retraites et comprendre les spécificités de la CNRACL• Acquérir le vocabulaire de base et comprendre les grands principes du modèle de retraite retenu en France• Comprendre les principaux textes réglementant la CNRACL• Connaître l'organisation de la CNRACL• Distinguer les différents « acteurs » et les enjeux à venir• Connaître les cotisations à la CNRACL
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• La retraite en France<ul style="list-style-type: none">○ La retraite○ Les salariés du privé○ Les principaux régimes○ La compensation• La CNRACL<ul style="list-style-type: none">○ L'historique○ Les principaux textes○ Le calcul de la retraite○ Le Conseil d'Administration○ Les Commissions○ Les chiffres clés○ Le rapport démographique○ Les cotisants, les pensionnés, les collectivités○ L'immatriculation et l'affiliation• Les cotisations à la CNRACL<ul style="list-style-type: none">○ Les cotisations normales (traitement brut, N.B.I.),○ Les cotisations particulières (prime de sujétion des aides-soignants, temps partiel et temps non complet, C.P.A.), sapeurs-pompiers, Aide à domicile des CCAS,○ Les cotisations rétroactives,○ Les majorations de retard,○ Les fonctionnaires détachés,○ Les cotisations aux autres fonds ATIACL, FCCPA et FEH.
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

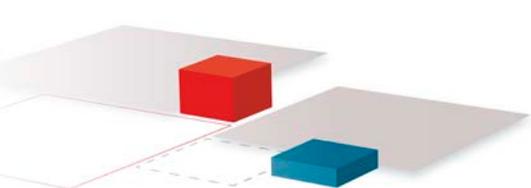
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021713 – Compte Individuel de Retraite (CIR)

Public : Gestionnaires CIR	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Connaître le nouvel environnement de travail<ul style="list-style-type: none">○ Le nouveau compte individuel retraite○ Les nouveaux portefeuilles○ Les fonctionnalités essentielles de LR6
Prérequis : Connaître la carrière d'un agent dans AED	Programme <ul style="list-style-type: none">• Rappel<ul style="list-style-type: none">○ Contexte et objectifs Mag'Elan○ L'alimentation du CIR par l'employeur○ L'alimentation du CIR par la gestion○ Le processus cible• Le nouvel environnement du gestionnaire de CIR<ul style="list-style-type: none">○ Les évolutions d'actifs/employeur (AED)○ Les nouveaux portefeuilles○ Le nouveau CIR• Glossaire
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

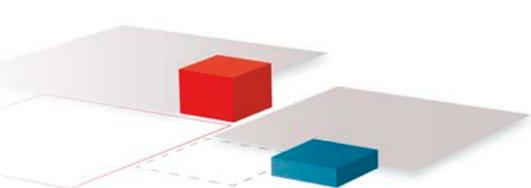
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021715 – Connaissance des fonds gérés à la DRS

Public : Gestionnaire retraites et solidarité	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Acquérir le vocabulaire de base et comprendre les grands principes du modèle de retraite retenu en France,• Connaître les principaux régimes de retraites gérés à la DRS,• Comprendre et connaître les spécificités des différents fonds (principaux : CNRACL, IRCANTEC, RAFF,...) et allocations.• Distinguer les différents « acteurs » et leur rôle.
Prérequis : Aucun	
Durée : 2 jours	Programme <ul style="list-style-type: none">• La gestion des retraites à la DRS<ul style="list-style-type: none">○ Vocabulaire et grands principes de retraite en France○ Historique de ces fonds et allocations• Les principaux fonds<ul style="list-style-type: none">○ Les principaux textes○ Les spécificités○ Les chiffres clés○ les pensionnés,• Les acteurs de ces fonds et leur rôle<ul style="list-style-type: none">○ Gestion sous mandat○ Actualisation des fonds○ Les rapports d'activité○ Les perspectives.
Pilotée par : DRS	

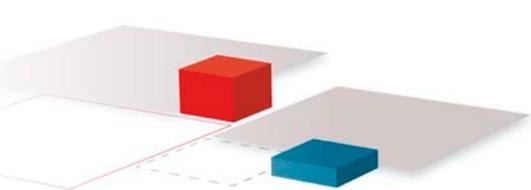
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021716 – Connaître la DRS

Public : Gestionnaire retraites et solidarité	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Découvrir la Direction des Retraites et de la Solidarité dans l'Établissement Public de la Caisse des Dépôts• Comprendre son organisation• Placer les métiers de la DRS dans la sphère de la protection sociale en France
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Le métier de gestionnaire sous mandat à la CDC,• Quelques mots sur le monde de la retraite en France,• L'organisation de la Direction Retraites et Solidarité,• L'actualité,• Les perspectives.
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

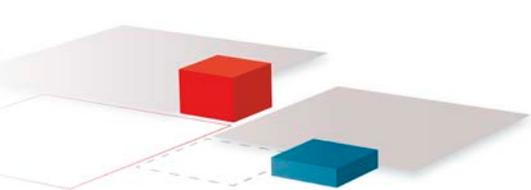
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021717 – Consolidation des Comptes Individuels de Retraite CNRACL

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Savoir-faire une consolidation du compte individuel de retraite• Consolidation simple• Consolidation complexe
Prérequis : Aucun	Programme Le droit à l'information, le compte individuel de retraite, son alimentation et les motifs de la consolidation. Consolidation simple : <ul style="list-style-type: none">▪ Le processus Validation▪ La mise à jour de la carrière▪ Les services Etat Consolidation complexe : <ul style="list-style-type: none">▪ Périodes validées en durée forfaitaire (DF)▪ Périodes validées non groupées en contexte IPP (intercommunal, polyvalent, pluri communal)▪ Les IPP▪ Les périodes en chevauchement▪ Les consolidations de type « E » services à l'Etat
Pilotée par : DRS	

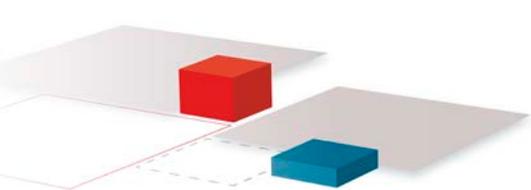
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021718 – Cotisations CNRACL

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Connaître et comprendre les modes de calcul des cotisations• Savoir les appliquer
Prérequis : aucun	Programme <p>Les cotisations à la CNRACL :</p> <ul style="list-style-type: none">• Les cotisations normales :<ul style="list-style-type: none">○ traitement brut• N.B.I.• Les cotisations particulières :<ul style="list-style-type: none">• prime de sujétion des aides-soignants• temps partiel et temps non complet• CPA• sapeurs-pompiers• aide à domicile des CCAS• Les cotisations rétroactives• Les majorations de retard• Les fonctionnaires détachés
Durée : 2 à 3 jours	
Pilotée par : DRS	

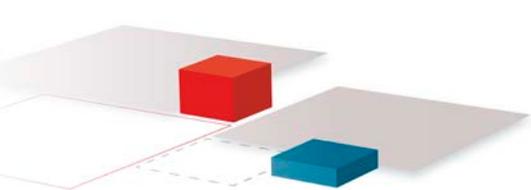
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021720 – AI CNRACL

Public : Gestionnaires Téléconseillers	Programme <ul style="list-style-type: none">• Les textes• Le Relevé de Situation Individuelle (RIS)• L'Estimation Indicative Globale (EIG)• M@rel• L'Entretien Individuel Retraite
Prérequis : Cursus retraite ou cursus téléconseiller	
Durée : ½ journée	
Pilotée par : DRS	

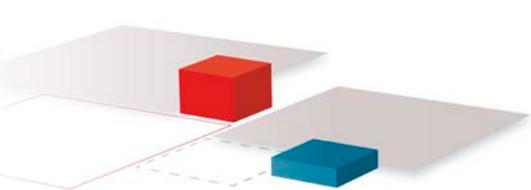
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021721 – Découverte de la DGCP et de la DRC

Public : Tous publics	Objectif : A l'issue de la formation les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre l'activité de la DGPC et de la DRC• Découvrir les outils utilisés et comprendre leur logique
Prérequis : Aucun	
	Programme Le programme pourra évoluer en fonction des besoins de compréhension de la population.
Durée : 1 jour	
Intervenants : Interne	
Approche pédagogique : Exposés et rencontres avec des unités	
Pilotée par : DRS	

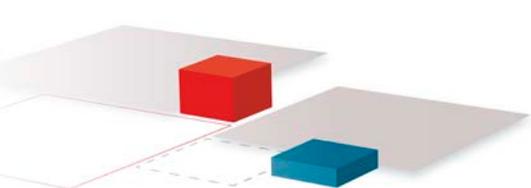
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021722 – Demande directe de retraite

Public : Tous publics	Objectifs : A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre l'environnement de la demande directe de retraite• Utiliser l'outil en fonction de son périmètre professionnel
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Module 1 : tronc commun toutes Directions• Module 2 : Déclinaison des procédures selon les unités
Durée : 1 journée	
Intervenants : interne	
Approche pédagogique : Exposés théorique et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

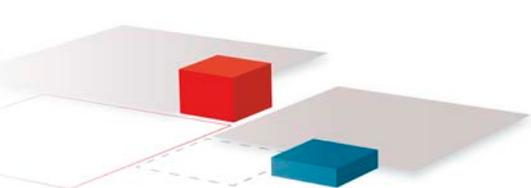
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021723 – Dématérialisation des aides sociales

Public : Tous publics	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre le nouvel environnement et les impacts métiers• Accompagner les clients au téléphone pour les aider à instruire leur dossier
Prérequis : Aucun	
Durée : 1 journée	Programme 
Intervenants : internes	
Approche pédagogique : Exposés et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

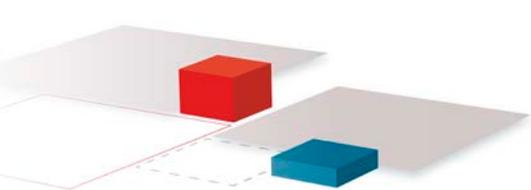


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S021724 – Départs anticipés CNRACL

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les nouvelles mesures liées à la réforme des retraites• Maîtriser les nouvelles règles et dispositions
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Les textes réglementaires▪ Départ anticipé « parents 3 enfants »<ul style="list-style-type: none">○ Dispositions avant la réforme○ Date d'application○ Maintien du dispositif○ Nouvelle période durant laquelle l'interruption ou la réduction d'activité doit intervenir○ Nouvelle condition de réduction d'activité○ Cas du maintien des règles de calcul antérieures à la réforme 2010 (pension et minimum garanti)○ Les autres cas, modifications des règles de calcul○ Application de nouvelles règles de liquidation▪ Départ anticipé parent d'enfant handicapé<ul style="list-style-type: none">○ Conditions de conservation du départ anticipé• Départ anticipé carrières longues<ul style="list-style-type: none">○ Définitions<ul style="list-style-type: none">▪ Carrière longue▪ Durée d'assurance carrière longue (DA)▪ Durée d'assurance cotisée carrière longue (DAC)○ Textes de référence○ Conditions de départ○ Réglementation : liquidation de la pensio
Pilotée par : DRS	

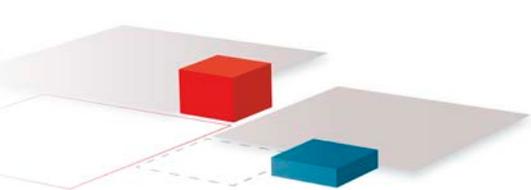
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021725 – Immatriculation affiliation CNRACL

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Comprendre la réglementation de l'immatriculation et de l'affiliation,• Comprendre la réglementation pour procéder au recouvrement des cotisations.
Prérequis : Avoir suivi le module « Statut de la fonction publique »	Programme <ul style="list-style-type: none">• Généralités• Position statutaire des agents recrutés• Principaux employeurs immatriculables• Le statut général des fonctionnaires• Les positions d'activités• Temps complet (FPH), temps non complet (FPT)• Les emplois à temps non complet<ul style="list-style-type: none">○ Différence entre le temps non complet et le temps partiel○ Les agents intercommunaux• Le temps partiel FPT et FPH
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

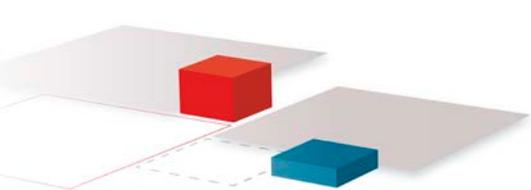
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021726 – Droit de la protection sociale

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Structuration de la couverture du risque vieillesse en France (assurance vieillesse des régimes de sécurité sociale de base, régimes complémentaires obligatoires, retraites supplémentaires facultatives)• Distinctions retraites par répartition et retraites par capitalisation, pensions contributives et non contributives, pensions de retraites et de réversion.
Prérequis : Aucun	
Durée : 2 jours	Programme <ul style="list-style-type: none">• Les conditions d'attribution de la pension de retraite : modification de l'âge de la liquidation de la pension de retraite (dit âge légal) ; carrières longues ; pénibilité ; modification de l'âge permettant de relever du dispositif de minimum vieillesse ; question du cumul emploi-retraite ; minimum vieillesse.• Le calcul de la pension de retraite : les éléments intervenant pour le calcul de la pension de retraite ; allongement de la durée d'assurance ; impact de la réforme sur le taux applicable pour le calcul la pension de retraite (attribution du taux plein) ;• Les considérations familiales : dispositifs concernant les mères de 3 enfants, les parents d'enfants handicapés, impact de la maternité sur la retraite (question de la discrimination hommes/femmes), impact des congés pour enfant.• Les droits du conjoint survivant : notion de conjoint, allocation de veuvage, pension de réversion.
Pilotée par : DRS	

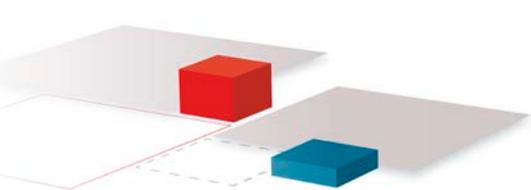
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021727 – Droit des successions

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Les règles successorales• L'indivision et le partage• Libéralités et partage successoral Successions et régime matrimonial
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• <u>Les règles successorales</u><ul style="list-style-type: none">○ Dévolution de la succession : Ouverture de la succession, Les principes du droit français, ; La capacité de succéder :La preuve de la qualité d'héritier.○ Les successibles : L'ordre des héritiers, les descendants directs (par le sang ; par l'adoption), Les autres parents par le sang, Place du conjoint survivant (vocation héréditaire ; droits sur le logement ; droit à pension)○ Exercice de l'option successorale○ Les droits de l'Etat• <u>L'indivision et le partage</u><ul style="list-style-type: none">○ L'indivision successorale : Le statut supplétif : Les conventions, Relations entre usufruitiers et nu-proprétaire pendant l'indivision○ Le partage : Le partage amiable; Le partage judiciaire, Les effets du partage• <u>Libéralités et partage successoral</u><ul style="list-style-type: none">○ Les types de libéralités : Testament, Donations, Libéralités liées au mariage○ Réserve et quotité disponible : Notions de base, Calcul de la réserve et de la quotité disponible, Rapport des libéralités, Mise en œuvre de la réduction.• <u>Successions et régime matrimonial</u><ul style="list-style-type: none">○ Choix et changement de régime matrimonial○ Règles essentielles du régime légal de la communauté réduite aux acquêts.○ rapports entre successions et régimes matrimoniaux.
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

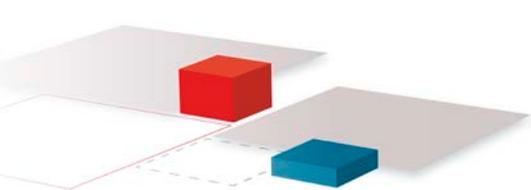
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021728 – Entrée dans le régime, l'immatriculation, l'affiliation

Public : Gestionnaires opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre la réglementation de l'immatriculation et de l'affiliation,• Comprendre la réglementation pour procéder au recouvrement des cotisations.
Prérequis : Statut de la fonction publique	Programme <ul style="list-style-type: none">• Généralités• Position statutaire des agents recrutés• Principaux employeurs immatriculables• Le statut général des fonctionnaires• Les positions d'activités• Temps complet (FPH), temps non complet (FPT)• Les emplois à temps non complet<ul style="list-style-type: none">○ Différence entre le temps non complet et le temps partiel○ Les agents intercommunaux• Le temps partiel FPT et FPH
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

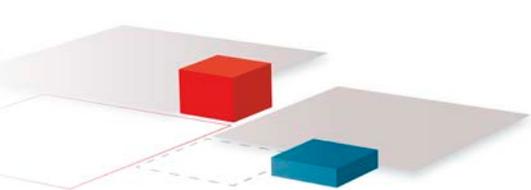
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021729 – Entretien Individuel de Retraite

Public : Gestionnaire relation client	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Connaître les principes d'acquisition des droits et les calculs des pensions auprès des différents régimes de retraite.• Etre en mesure d'analyser un RIS.• Savoir réaliser des simulations retraite à l'aide de l'outil marel et de pouvoir en expliquer les résultats.
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Régimes de retraite des salariés (secteur privé et agents non titulaires fp)<ul style="list-style-type: none">○ Le régime de base : Régime général de la Sécurité sociale ou MSA)○ Les régimes complémentaires arrco-agirc et ircantec○ Principe de calcul des pensions ARRCO –AGIRC et IRCANTEC• Régimes des travailleurs non salariés• Entretien Individuel Retraite<ul style="list-style-type: none">○ Examen du RIS○ Délivrance d'une information générale○ Estimations de retraite• Analyse des informations mentionnées sur le RIS<ul style="list-style-type: none">○ Utilisation de l'outil Marel○ Présentation de l'outil○ Les + de l'outil○ Les limites de l'outil pour établir une EIR
Durée : 2 + 1 jours	
Pilotée par : DRS	

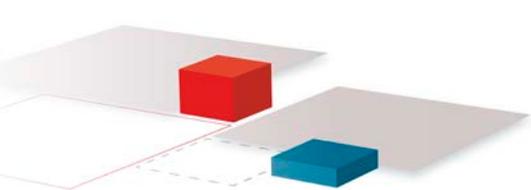
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021730 – Entretien Individuel de Retraite : estimations

Public : Téléconseiller en charge de l'EIR	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de renseigner nos interlocuteurs.
Prérequis : Cursus téléconseiller	Programme <ul style="list-style-type: none">• Ce que prévoit le texte• La demande d'EIR• La phase préparatoire à la consolidation• La consolidation• L'entretien• Les documents fournis • Les simulations• Les hypothèses économiques• Définition des différents sentiers• Validation des années selon le type de carrière• Mode d'attribution des trimestres• Cas des chômeurs, invalides, inactifs, poly-actifs simultanés • Les estimations pour les régimes autorisant un départ avant 62 ans• Présentation des maquettes X, Y et Z.
Durée : 1 journée	
Intervenants : GIP (Info Retraite)	
Approche pédagogique : Exposés et exemples pratiques	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

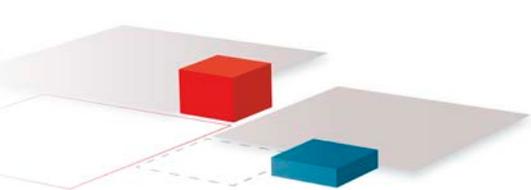


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S021731 – Environnement retraite : nouvel arrivant

Public : Nouveaux arrivants	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Permettre à chaque nouveau collègue de découvrir le monde de la retraite en France, l'Ircantec et son environnement professionnel
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Fonctionnement d'une caisse de retraite• Les grands principes de la retraite par répartition• L'Ircantec : base juridique et réglementaire• Environnement professionnel
Durée : 5 jours	
Intervenants : Internes	
Approche pédagogique : Exposés et jeu	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

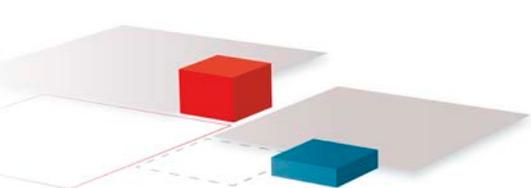


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S021732 – Fonds à faible volumétrie (découverte, connaissance, expertise)

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Connaître les principaux régimes de retraites gérés à la DRSB,• Acquérir le vocabulaire de base et comprendre les grands principes du modèle de retraite retenu en France,• Comprendre et connaître les spécificités des différents FFV (ATMP, PSFS, ATI, FCAT, RISP, FPM..)• Distinguer les différents « acteurs » et leur rôle.
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• La gestion des retraites à la DRSB<ul style="list-style-type: none">○ Historique de ces fonds et allocations○ Vocabulaire et grands principes de retraite en France• Les principaux fonds à faible volumétrie<ul style="list-style-type: none">○ Les principaux textes○ Les spécificités○ Les chiffres clés○ les pensionnés,• Les acteurs de ces fonds et leur rôle<ul style="list-style-type: none">○ Gestion sous mandat○ Actualisation des fonds○ Les rapports d'activité○ Les perspectives.
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

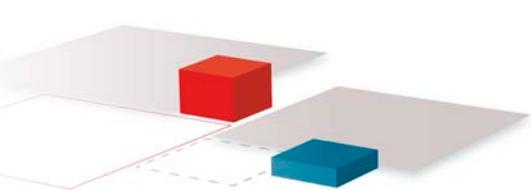
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021733 – Traitement pénal des fraudes aux prestations sociales

Public : Gestionnaire opérations, contrôleur interne	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• connaître les différentes qualifications pénales de la fraude ;• comprendre les enjeux et le déroulement d'une audience pénale ;• identifier les situations de fraudes « pénales » ;• constituer et présenter un dossier de plainte pénale.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• voie civile (voie pénale : les différences et les critères de choix)• plainte simple et plainte avec constitution de partie civile ;• les qualifications juridiques de la fraude ;• la constitution d'un dossier de plainte ;• l'audience pénale.
Durée : 2 jours + 1 jour	
Pilotée par : DRS	

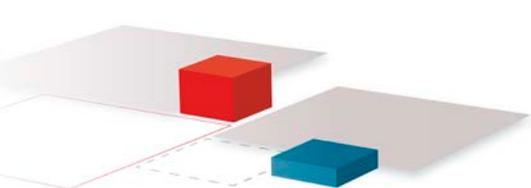
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021734 – Présentation FSPOEIE

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Découvrir les différents fonds et comprendre les spécificités du FSPOEIE• Connaître les principaux textes réglementant le FSPOEIE• Connaître l'organisation du fond et distinguer les différents « acteurs »• Maîtriser les règles de calcul de la pension
Prérequis : Aucun	
Durée : 0.5 jour	
Programme <ul style="list-style-type: none">• L'historique• La législation et la réglementation• La gestion administrative• Les missions• Financement du régime• Les chiffres les plus importants• Les actifs cotisants• Les employeurs• Les pensionnés• Le droit à l'information des ouvriers de l'état• Le calcul de la pension	
Pilotée par : DRS	

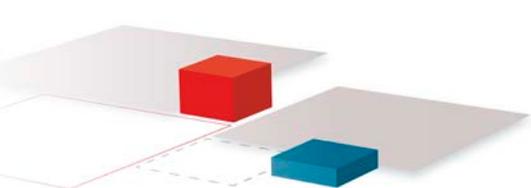
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021735 – Gestion des cumuls de retraite

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître la réglementation• Maîtriser la procédure
Prérequis : Connaître la liquidation de pension normale	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ La campagne « cumul pension salaire »<ul style="list-style-type: none">○ Champ d'application de la réglementation.○ Le SI : CLX, EOPPS, OC01, Suivi des Paiements, Info greffe○ Cumul pension CNRACL avec une rémunération d'activité dans le secteur public▪ La campagne Cumuls : traitement et saisies<ul style="list-style-type: none">○ Saisies dans OC01, CLX.▪ Les cas Pratiques<ul style="list-style-type: none">○ Les cas sans TV○ Les cas avec TV
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

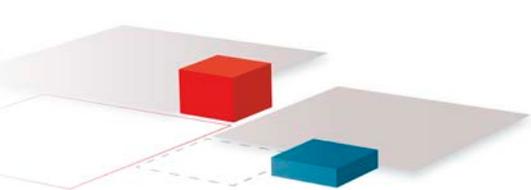
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021737 – Gestionnaire de flux

Public : Gestionnaires flux	Objectifs : A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• D'appréhender leur nouvel environnement professionnel• De mettre en place les nouvelles normes définies lors des ateliers
Prérequis : aucun	Programme : A mettre en place au moment de la réorganisation
Durée : A définir	
Intervenants : Internes	
Approche pédagogique : Interactif entre les membres des ateliers	
Pilotée par : DRS	

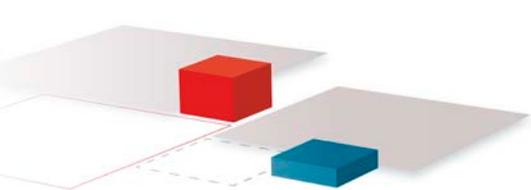
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021738 – Invalidité CNRACL

Public : Gestionnaires opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Appliquer la réglementation spécifique,• Maîtriser la procédure de reconnaissance de l'imputabilité au service,• Comprendre les différentes étapes et connaître les différents acteurs.
Prérequis : Connaître et pratiquer la liquidation de retraite	Programme <ul style="list-style-type: none">• les textes• les intervenants• les congés• L'accident de service• La maladie professionnelle• La procédure de reconnaissance de l'imputabilité au service• la reprise d'activité• non reprise de fonctions• l'action en réparation civile de la CDC• la radiation des cadres : pension et procédure
Durée : 4 jours	
Pilotée par : DRS	

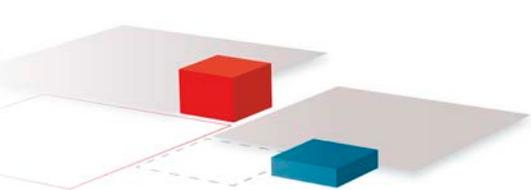
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021739 – Liquidation – calcul d’une retraite

Public : Tous publics	Objectif A l’issue de la formation les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Calculer une retraite• D’appliquer la réglementation• De renseigner les diverses applications
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Date d’entrée en jouissance• Départs en retraite• Surcote• Service militaire• Majoration enfants• Bonification parentale• Points de moyenne annuelle
Durée : 1 journée	
Intervenants : Internes	
Approche pédagogique : Exposés théoriques et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

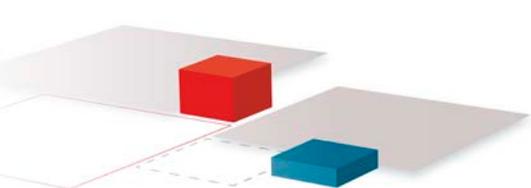
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021740 – Ouverture des droits - Liquidation

Public : Tous publics	Objectifs A l'issue de la formation les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les champs d'application de l'Ircantec
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Les employeurs relevant de l'IRCANTEC• Les personnels relevant de l'IRCANTEC• Les personnels ne relevant pas de l'IRCANTEC• Limites d'âge• Mode d'acquisition des points• Mode de calcul des points
Durée : 1 jour	
Intervenants : Internes	
Approche pédagogique : Exposés	
Pilotée par : DRS	

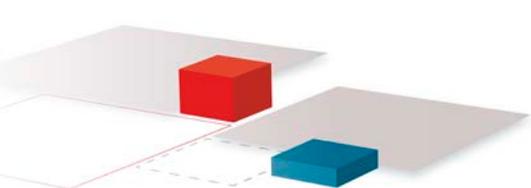
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021741 – Parcours de professionnalisation des téléconseillers

Public : téléconseillers	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Mettre à jour les connaissances des téléconseillers et leurs apporter les outils, méthodes comportements et bonnes pratiques
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Situer la notion de qualité de service client à distance• Acquérir le vocabulaire et les attitudes verbales professionnelles et performantes• Structurer son entretien en réception d'appels entrants• Garantir une réponse adaptée à produire la satisfaction des clients• Adopter une méthodologie de traitement des appels sensibles
Durée : 3 jours	
Pilotée par : DRS	

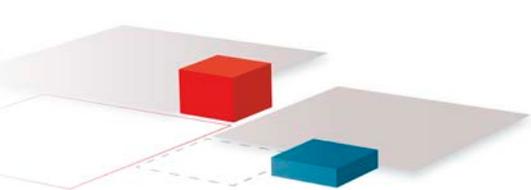
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021742 – Périodes cotisées

Public : Tous publics	Objectifs : A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure : <ul style="list-style-type: none">• De comprendre les différents points acquis lors de la carrière d'une personne qui cotise à l'Ircantec• D'analyser une carrière• De mettre à jour le compte individuel
Prérequis : Aucun	
Durée : 1 jour	Programme <ul style="list-style-type: none">• Service Militaire• Majoration 72• Activité validée• Activité déclarée• Congé parental• Fusion de compte
Intervenants : Internes	
Approche pédagogique : Exposés et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

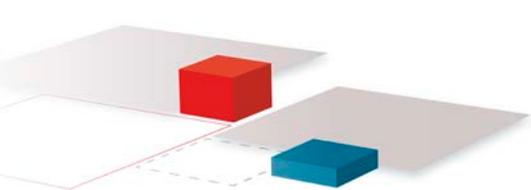
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021743 – Points gratuits

Public : Tous publics	Objectifs : A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les différents points gratuits pouvant compléter une carrière d'un futur retraité• Analyser les pièces d'un dossier• Compléter la carrière d'un futur retraité pour lui faire bénéficier de points gratuits
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Maladie• Maternité• Accident du travail
Durée : ½ journée	
Intervenants : Internes	
Approche pédagogique : Exposés théoriques et exercices pratiques sur les applicatifs	
Pilotée par : DRS	

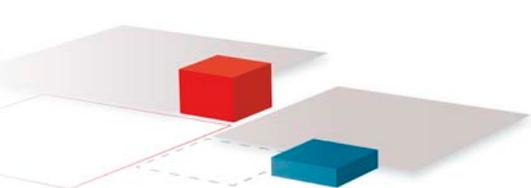
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021744 – Poly affilié

Public : Gestionnaires	Objectifs : A l'issue de la formation, les gestionnaires seront en mesure : <ul style="list-style-type: none">• D'analyser une carrière• D'appliquer la réglementation, et les nouvelles procédures Liquidier la retraite
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Procédure normée des Cicas oranges
Durée : 2 heures	
Intervenants : internes	
Approche pédagogique : Exposés théoriques et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

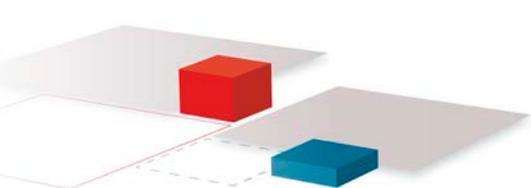
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021745 – Pré liquidation retraite CNRACL

Public : Gestionnaire relation clients	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Apporter aux télé conseillers les outils, techniques, méthodes, comportements et bonnes pratiques pour :• Entraîner à l'acquisition des bonnes pratiques de communication en situation de gestion de la relation client à distance et en prévention et gestion des situations délicates• Permettre à chaque télé conseiller d'identifier via une grille d'évaluation des pratiques ses points forts et ses axes de progrès.
Prérequis : Connaître la validation et le CIR	
Durée : 1 jour	Programme <ul style="list-style-type: none">• La communication professionnelle<ul style="list-style-type: none">○ Les enjeux d'une prise en charge de qualité○ Image de marque Relation/Service○ Connaître les lois de base de la communication○ Comprendre les composantes de la communication verbale et non verbale○ Acquérir les techniques pour maximiser l'impact de sa communication• La réception d'appel<ul style="list-style-type: none">○ Maîtriser les 8 étapes clés pour garantir la réussite d'un appel entrant○ Traiter les différents types de prise en charge○ Reconnaître et prendre en compte les différentes personnalités• La gestion des situations difficiles<ul style="list-style-type: none">○ Avoir une vision claire et précise des situations délicates○ Garantir sa maîtrise dans la gestion des situations délicates
Pilotée par : DRS	

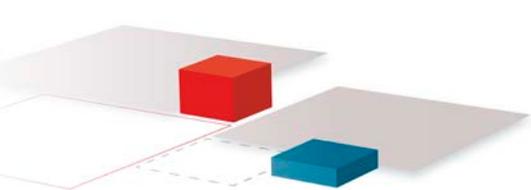
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021746 – Présentation SASPA

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Découvrir et comprendre les spécificités du SASPA• Connaître les principaux textes réglementaires• Connaître l'organisation du fonds et distinguer les différents « acteurs »• Connaître le processus d'attribution de l'allocation
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• L'historique (du FSAV au SASV puis au SASPA)• La législation et la réglementation• La gestion administrative• Les populations et les prestations servies• La répartition par types d'allocations<ul style="list-style-type: none">○ Allocations ASPA○ Allocations spéciales○ Allocations supplémentaires• Les ressources du SASPA• Les dépenses (prestations, aides...)
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

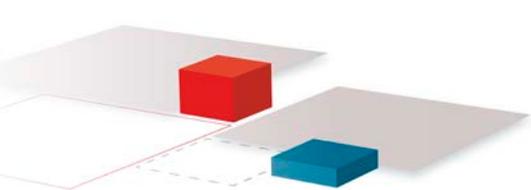
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021747 – Présentation SI DRS

Public : Tous gestionnaires DRS	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Connaître l'articulation du Système d'Information de la DRS• Comprendre les axes d'évolution
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Présentation générale du Système d'Information de la Direction des Retraites et de la Solidarité (DRS)• Axes d'évolution
Durée : 0,5 jour	
Pilotée par : DRS	

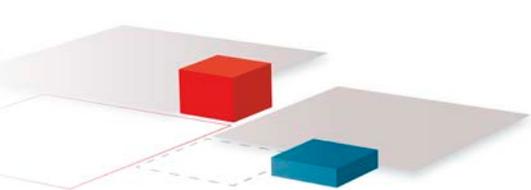
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021748 – Principes et normes de la comptabilité publique

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Principes et normes de la comptabilité publique appliqués aux employeurs territoriaux.
Prérequis : Connaître la gestion des cotisations et actions juridiques liées	Programme <ul style="list-style-type: none">• Les institutions juridiques financières<ul style="list-style-type: none">○ Cour des comptes○ Les chambres régionales et territoriales des comptes○ La cour de discipline budgétaire et financière (CDBF)○ Conseil des prélèvements obligatoires• L'acquittement des dettes exigibles
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

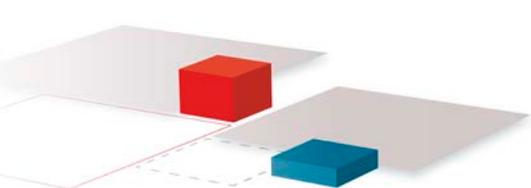
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021749 – Procédure judiciaire civile

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Permettre aux gestionnaires de recouvrement ou/et de retraite confirmés d'approfondir leurs connaissances et leurs pratiques en matière de procédure judiciaire.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Organisation de la justice civile en France<ul style="list-style-type: none">○ Principes généraux○ Organisation des juridictions○ Règles de compétences• Formalisme<ul style="list-style-type: none">○ Action en justice○ Actes de procédure○ Délais de procédure• Instances au fond• Instances en référé• L'issue de l'instance, le jugement : les différents types de jugements<ul style="list-style-type: none">○ Les effets du jugement○ L'exécution du jugement• Les voies de recours<ul style="list-style-type: none">○ L'appel○ L'opposition○ Le pourvoi en cassation○ Le recours en révision○ La tierce opposition• Règles relatives à l'arbitrage<ul style="list-style-type: none">○ Convention d'arbitrage○ Le procès arbitral○ La procédure arbitrale• Frais de procédure
Durée : 2 à 3 jours	
Pilotée par : DRS	

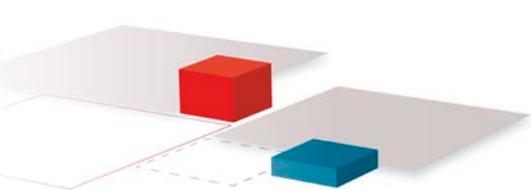
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021750 – Protection sociale en Europe et dans le monde

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître la protection sociale en Europe dans toute sa diversité.• Mesurer les enjeux et les effets des réformes menées en Europe.• Connaître les chiffres les plus importants
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• La protection sociale en Europe, la diversité des organisations• Les critères caractéristiques d'un système• Financement• Prestations et cotisations définies• Répartition et capitalisation• Age de départ• Démographie• Part de la richesse consacrée au financement des retraites• Etudes de grands modèles européens à travers l'architecture du système de retraite, l'étude détaillée du régime de base, des régimes complémentaires obligatoires et facultatifs, les réformes menées• Synthèse des réformes menées en Europe (réformes d'adaptation et structurelle)• Actualité, perspectives.
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

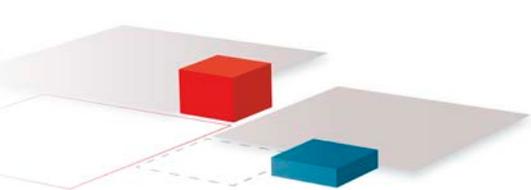
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021751 – Protection sociale, invalidité, imputabilité

Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : DRS	

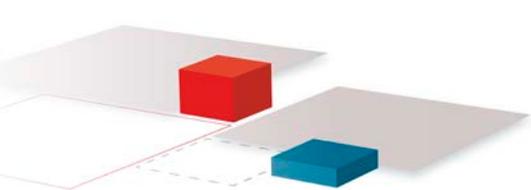
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021752 – Protection sociale en France

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Découvrir la retraite dans sa globalité et sa diversité• Acquérir le vocabulaire de base et comprendre les grands principes du modèle de retraite retenu en France
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Historique de la Protection sociale en France (les dates clés)▪ Les principes et les repères budgétaires▪ Budget de la protection sociale, de l'Etat, dépenses sociales de la Nation et PIB▪ Le panorama des régimes de retraite en France<ul style="list-style-type: none">○ Distinction entre régimes de base et complémentaires○ Les systèmes de compensation et de surcompensation○ Le secteur public○ Le secteur privé○ Les régimes spéciaux (principes)▪ Les grands principes de quelques régimes de base▪ Les grandes règles des régimes complémentaires obligatoires▪ La réforme des retraites et l'information des actifs▪ Les rapports du Conseil d'Orientation des Retraites (orientations et pistes de réflexion)
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

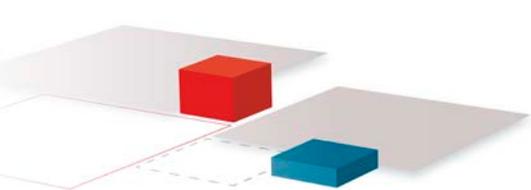
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021753 – Rachats d'études

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les objectifs de cette mesure• Distinguer la population concernée• Connaître le cadre réglementaire• Maîtriser les étapes de la procédure
Prérequis : Connaître la validation de service	Programme <ul style="list-style-type: none">• Les textes• Les personnels concernés• Le contenu du rachat et son impact sur la pension• Les conditions d'accès• La demande de rachat• Le prix du rachat• Le paiement• La méthode de calcul• Formulaire de demande de rachat et pièces justificatives
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

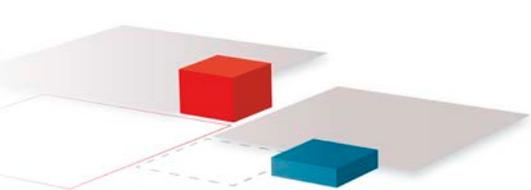
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021754 – Présentation du RAFP

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Connaître le régime• Comprendre le calcul d'une retraite simple• Actualités du régime
Prérequis : Connaitre les régimes de base	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Présentation du régime (règlementation)▪ L'administration du régime▪ La gestion opérationnelle du RAFP▪ L'information des employeurs▪ L'information des agents▪ Rappels sur le processus DI RAFP▪ Gestion opérationnelle du RAFP▪ Déroulement d'une campagne de traitement▪ Organisation de la gestion courante▪ Condition d'alimentation du CIR▪ Focus sur le principe de traitement des anomalies▪ Mise en œuvre de la gestion des affaires RAFP
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

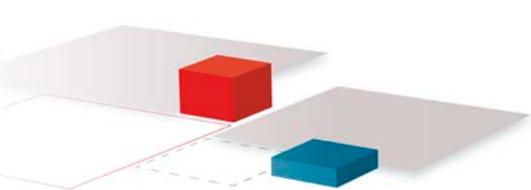
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021755 – Recouvrement

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Maîtriser le déroulement des procédures collectives• Etre à jour des incidences des dernières réformes législatives et jurisprudentielles
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Contexte des procédures collectives• La procédure de conciliation• La procédure de sauvegarde financière accélérée en cas d'échec de la conciliation• La procédure de sauvegarde• La procédure de redressement judiciaire• Etude de jurisprudences : étude commentée de la jurisprudence
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

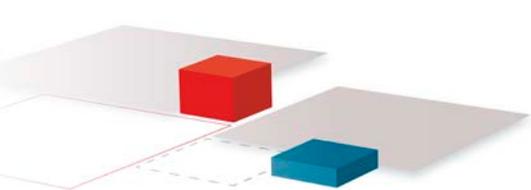
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021757 – Refonte chaîne DI

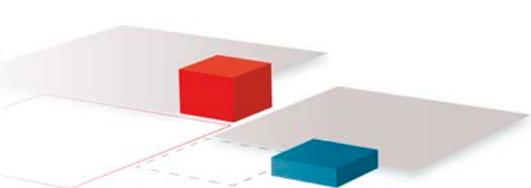
Public : Gestionnaire	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• A l'issue de la formation les stagiaires seront en mesure d'appréhender l'activité autour de la déclaration individuelle.
Prérequis : Cursus retraite ou cursus téléconseillers	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Suivi des déclarations▪ Rechercher une déclaration▪ Descriptif des états de la déclaration▪ Consignes pour l'employeur▪ Chronologie des traitements de la DI▪ Détail des onglets▪ Contrôles effectués sur la déclaration▪ Correction des anomalies de déclarations agents et périodes▪ Recherches anomalies agents et périodes▪ Saisir une déclaration
Durée : 1 journée	
Intervenants : Internes	
Approche pédagogique : Exposé et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021756 – Rédaction juridique et administrative appliquée aux statuts

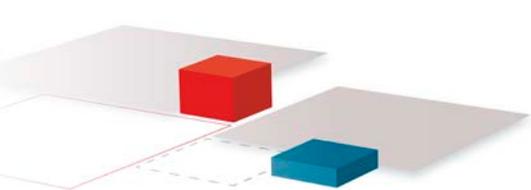
Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : DRS	



S021758 – Réforme retraite CNRACL

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les mesures issues des réformes de retraite
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Textes réglementaires▪ Mesures liées à l'âge▪ Départs anticipés▪ De la constitution du droit au calcul de la pension▪ Mesures liées à la validation▪ Mesures liées à la constitution du droit▪ Mesures liées à la liquidation▪ Autres mesures▪ La CNRACL et ses relations avec les autres régimes et les instances nationales▪ Evolutions des textes et perspectives
Durée : 1 jour	
Pilotée par : DRS	

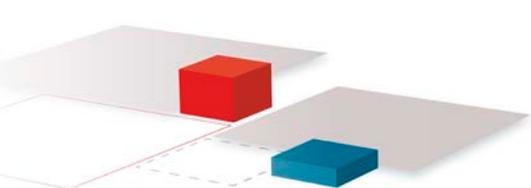
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021759 – Réforme des retraites (ateliers spécifiques)

Public : Gestionnaire	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure : <ul style="list-style-type: none">• De comprendre les nouvelles évolutions• D'appliquer la nouvelle réglementation sur leur périmètre dédié• D'informer les employeurs et les allocataires
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ En fonction de la nouvelle réglementation
Durée : A définir	
Intervenants : internes	
Approche pédagogique : Exposés et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

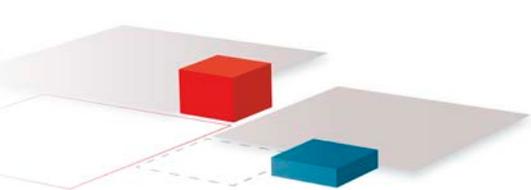
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021760 – Réforme des retraites (généralités)

Public : toute personne travaillant dans une caisse de retraite	Objectifs A l'issue de la formation les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• D'appréhender les enjeux de la réforme des retraites• De comprendre les conséquences pour les régimes de retraite• Découvrir l'impact sur les métiers
Prérequis : aucun	Programme A définir
Durée : 2 heures	
Intervenants : internes	
Approche pédagogique : Exposé	
Pilotée par : DRS	

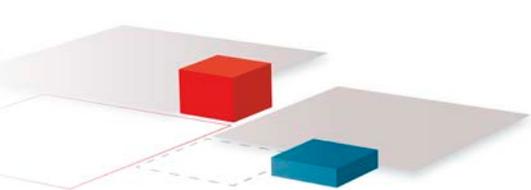
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021763 – Règlementation médecins

Public : Gestionnaires	Objectifs : A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure : <ul style="list-style-type: none">• D'appliquer la réglementation médecin• D'informer cette population sur leur droit à la retraite
Prérequis : Cursus retraite	Programme <ul style="list-style-type: none">• Introduction : qu'est-ce qu'un médecin, Etablissements publics de santé, les études de médecine, qu'est-ce qu'un praticien hospitalier, les statuts des praticiens hospitaliers, les personnels hospitalo-universitaires, médecin coordonnateur, pharmacien hospitalier, praticiens hospitaliers détachés• Généralités :<ul style="list-style-type: none">○ Définition : organisation médicale○ Champ d'application IRCANTEC : médecine sociale, collaborateurs occasionnels, médecine hospitalière○ Le personnel médical hospitalier : PH temps plein, PH temps partiel• Les différents statuts et assiettes de cotisations :<ul style="list-style-type: none">○ Codes fonctions DI et codes assiettes de cotisations utilisés pour la DI○ Indemnités soumises à cotisations IRCANTEC○ Indemnités exclus de l'assiette de cotisations IRCANTEC○ Personnel Médical sans cotisations IRCANTEC• Assistance Publique des Hôpitaux de Paris<ul style="list-style-type: none">○ Particularités○ Identification d'un employeur dans Client○ Versement des cotisations (GC09)○ Déclarations Individuelles○ Gestion des Comptes Individuels (Em@j)○ Organisation : groupement des hôpitaux de l'APHP○ Contacts APHP• Bouclage et rappels bouclages• E-Services• Corrections d'anomalies
Durée : 2 jours	
Intervenants : internes	
Pilotée par : DRS	

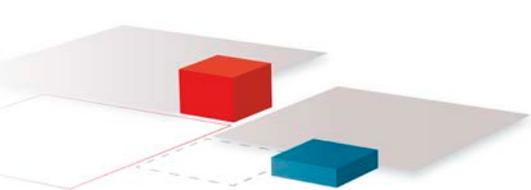
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021764 – Règlementation MSA

Public : Gestionnaire opération	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Connaître le régime retraite de la Mutualité Sociale Agricole,• Comprendre le calcul d'une retraite simple• Actualité du régime
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• L'historique• La législation et la réglementation• La gestion• Les chiffres les plus importants• Les actifs cotisants• Les pensionnés• Le droit à l'information• Le calcul de la pension• L'actualité du régime.
Durée : 0,5 jour	
Pilotée par : DRS	

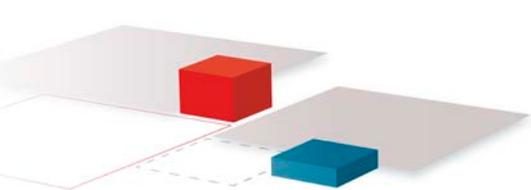
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021765 – Conférences « régimes de retraite » (CNR, Agirc-Arrco...)

Public : Tous publics	Programme <ul style="list-style-type: none">• Dates clés :<ul style="list-style-type: none">○ Loi de généralisation○ Création de l'Agirc Arrco• Présentation des tranches Agirc Arrco• Calcul annuel des points<ul style="list-style-type: none">○ La formule• Le relevé actualisé de points<ul style="list-style-type: none">○ Comment l'obtenir• Le RIS électronique• Le calcul de la pension• Conditions d'ouverture des droits<ul style="list-style-type: none">○ Droits directs○ Droits indirects• Date d'effet• Prolongation d'activité• Rôle des CICAS<ul style="list-style-type: none">○ Paiement de la retraite
Prérequis : Aucun	
Durée : 1 journée	
Pilotée par : DRS	

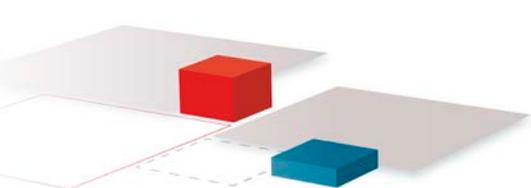
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021766 – Régularisation CNRACL

Public : Gestionnaires CIR	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Connaître ce qu'est une régularisation• Savoir appliquer la réglementation pour traiter un dossier
Prérequis : Connaître SRV	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ La réglementation▪ L'analyse du dossier :<ul style="list-style-type: none">○ Détection des périodes à régulariser▪ Les mises à jours AE1 et Client▪ Application SRV<ul style="list-style-type: none">○ Emission d'un dossier pré-rempli○ Réception du dossier complété par l'employeur○ Etude administrative○ Etude financière▪ Cas particuliers
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

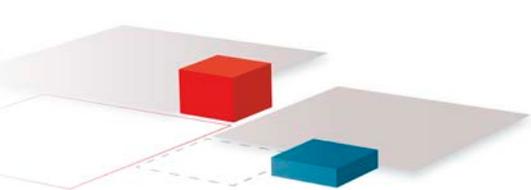


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S021767 – Relation client à distance spécifique aux régimes de retraite

Public : Gestionnaire relation clients	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Apporter aux télé conseillers les outils, techniques, méthodes, comportements et bonnes pratiques pour :• Entraîner à l'acquisition des bonnes pratiques de communication en situation de gestion de la relation client à distance et en prévention et gestion des situations délicates• Permettre à chaque télé conseiller d'identifier via une grille d'évaluation des pratiques ses points forts et ses axes de progrès.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• La communication professionnelle<ul style="list-style-type: none">○ Les enjeux d'une prise en charge de qualité○ Image de marque Relation/Service○ Connaître les lois de base de la communication○ Comprendre les composantes de la communication verbale et non verbale○ Acquérir les techniques pour maximiser l'impact de sa communication• La réception d'appel<ul style="list-style-type: none">○ Maîtriser les 8 étapes clés pour garantir la réussite d'un appel entrant○ Traiter les différents types de prise en charge○ Reconnaître et prendre en compte les différentes personnalités• La gestion des situations difficiles<ul style="list-style-type: none">○ Avoir une vision claire et précise des situations délicates○ Garantir sa maîtrise dans la gestion des situations délicates
Durée : 3 jours	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

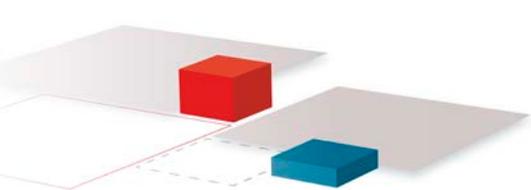


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S021768 – Relais technique –RSI : s’adapter à son interlocuteur

Public : RSI	Objectifs A l’issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Clarifier la notion de prestations de service• Déterminer une notion de qualité de service• Développer une communication orale efficace• Construire une réponse adaptée• S’assurer de la compréhension de son interlocuteur• Savoir gérer les appels difficiles
Prérequis : Connaissances bureautiques et applicatifs métiers	Programme <ul style="list-style-type: none">• Identifier les différents types de communication, appréhender les enjeux de la communication, s’appropriier les techniques de la communication appliquées aux métiers du service.• Les relations inter personnelles• Prévenir les tensions et gérer les appels difficiles
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : Exposés théorique et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

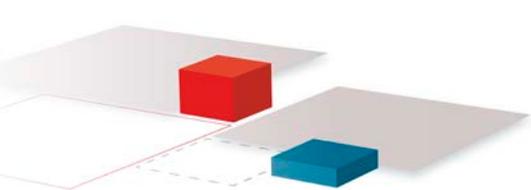
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021769 – Relais technique –RSI : mise à niveau

Public : RSI	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires auront développé : <ul style="list-style-type: none">• Leur compétence en bureautiques et sur le parc informatique
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ individualisé en fonction du niveau du RSI
Durée : En fonction du niveau du RSI	
Intervenants : Interne et externes	
Approche pédagogique : Analyse des compétences et Exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

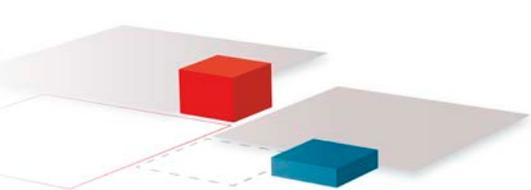
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021771 – Retraite des 3 fonctions publiques

Public : Gestionnaires	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• A l'issue de la formation les stagiaires seront en mesure de : d'appréhender ces régimes, découvrir leurs évolutions dans le cadre des échanges inter-régimes.
Prérequis : Cursus environnement retraite ou téléconseiller	Programme <ul style="list-style-type: none">• La Fonction Publique : un statut particulier<ul style="list-style-type: none">○ L'entrée dans le régime○ Les éléments statutaires○ Les interruptions d'activité liées aux enfants○ L'ouverture du droit à pension<ul style="list-style-type: none">▪ Les âges départ à la retraite▪ Les limites d'âge, reculs et prolongations d'activité• La constitution du droit à pension<ul style="list-style-type: none">○ Les services valables○ Les services validés○ Le rachat d'études supérieures○ Les services sur cotisés• Les bonifications• Le calcul de la pension• Les accessoires de la pension• La durée d'assurance surcote décote• Le minimum garanti• Les départs anticipés• La pension d'invalidité• La pension de réversion• Le cumul• Les spécificités SRE, CNRACL• Le rétablissement au régime général et à l'IRCANTEC• Le RAFF• Les démarches et contacts avec le SRE, CNRACL et RAFF
Durée : 1 journée	
Intervenants : CNRACL	
Pilotée par : DRS	

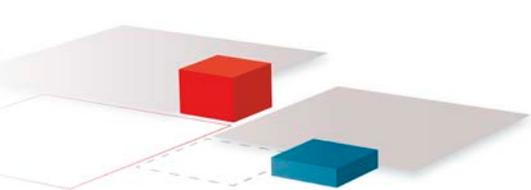
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021772 – Pension de réversion CNRACL RAFP FSPOEIE

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Connaître la réglementation liée à la pension de réversion,• Mieux appréhender l'applicatif LR6.
Prérequis : Connaître et pratiquer la liquidation de pension	Programme <ul style="list-style-type: none">• Réglementation<ul style="list-style-type: none">○ conditions d'ouverture, l'auteur du droit, les bénéficiaires, le partage, majoration pour enfants, rente d'invalidité, suppléments de pension, date de mise en paiement de la pension, calcul de la pension, pensions exceptionnelles, les textes)• Etude du dossier<ul style="list-style-type: none">○ pièces indispensables, pièces complémentaires, majoration pour enfants- documents à fournir, au titre des enfants de l'auteur du droit, enfants du bénéficiaire, enfants ayant fait l'objet d'une délégation des droits de l'autorité parentale, enfants placés sous tutelle)• Procédures
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

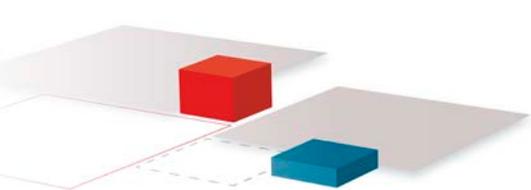
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021773 – RSI et autres régimes

Public : Gestionnaire opération	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Découvrir le RSI,• Comprendre le calcul d'une retraite simple• Les autres régimes indépendants• Actualité
Prérequis aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• L'historique• La législation et la réglementation• La gestion• Les chiffres les plus importants• Les actifs cotisants• Les retraités• Le droit à l'information• Le calcul de la retraite• L'actualité des régimes indépendants.
Durée : 0,5 jour	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

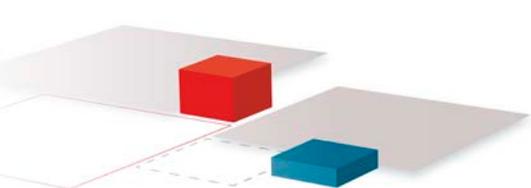


S021774 – Panorama de la retraite

Public :	Objectifs A l'issue de la formation les participants doivent : <ul style="list-style-type: none">▪ Comprendre les mécanismes de fonctionnement des différents régimes de retraite français▪ Connaître les interactions entre les différents régimes pour optimiser les réponses apportées
Prérequis : aucun	Programme Le panorama de la protection sociale en France <ul style="list-style-type: none">• Récapitulatif des différents systèmes de protection sociale• Les risques émergents en retraite et prévoyance Les principes et les repères budgétaires : <ul style="list-style-type: none">• Les contraintes démographiques et économiques• Les repères économiques de base : budget de l'Etat, budget de la protection sociale Les régimes de retraites en France : salariés et non salariés <ul style="list-style-type: none">• Distinction entre régimes de base et régimes complémentaires• Les bénéficiaires, assurés, cotisants• Conditions d'ouverture de droits directs et de réversion• Mode de calcul des pensions de retraite• Poursuivre son activité après l'âge légal : poly pensionnés, calculs emploi-retraite.• Autres prestations (Aspa, Aspi, Veuvage) L'actualité dans le monde de la protection sociale : <ul style="list-style-type: none">• L'impacts de la réforme 2010 et du décret du juillet 2012• L'Ani du 13 mars 2013 sur les régimes Agirc Arrco et la future réforme des retraites• Le dispositif de l'information aux actifs : les entretiens individuels (EIR) Approche de la protection sociale en Europe <ul style="list-style-type: none">• Principes, régimes et pays concernés• Démographie et financement• Les principes de coordination et le règlement européen
Durée : 2 jours	
Intervenants : GIE Agirc-Arrco	
Approche pédagogique : ➤ Questions réponses interactives ➤ Echanges sur des textes d'actualité sur la retraite	

Pilotée par : DRS

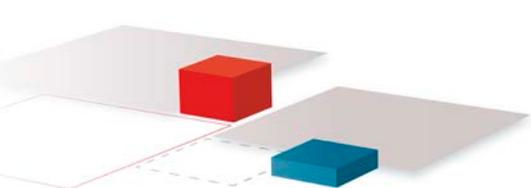
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021775 – Validation CNRACL

Public : Gestionnaire opérations	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaitre et appréhender le statut de la fonction publique• Connaitre la réglementation d'une validation• Comprendre le processus validation en intégrant les impacts financiers• Comprendre et utiliser les applicatifs SRV-Client-AE1-LR6• Comprendre l'ensemble des actes de gestion et les liens entre eux (ex : incidences d'une valid sur une liq)
Prérequis : aucun	Programme <u>La réglementation</u> <ul style="list-style-type: none">• Introduction• Les actes de gestion• Les organismes concernés par la validation• Définition de la validation• Etude administrative• Etude financière• Présentation du dossier <u>Applicatifs</u> <ul style="list-style-type: none">• Les actions préalables à l'étude du dossier• Présentation des anciens documents• Présentation de l'application SRV :<ul style="list-style-type: none">○ Validation potentielle○ Situation administrative○ Etude administrative• Etude financière<ul style="list-style-type: none">○ Pré-annulation CARSAT○ Pré-annulation IRCANTEC• Réception de la proposition d'annulation
Durée : Entre 4 et 5 jours	
Pilotée par : DRS	

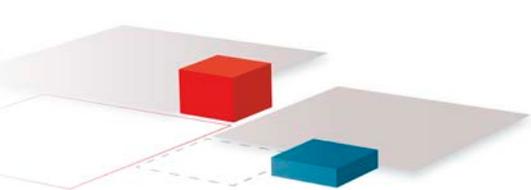
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021776 – Vulgarisation « question retraite et solidarité »

Public : Encadrement	Objectifs : A l'issue de la formation les stagiaires auront : <ul style="list-style-type: none">• Une compréhension approfondie des études faites par « Question retraite et solidarité• Echanger avec les rédacteurs de ces articles
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Evolutif en fonction des études
Durée : 1 heure	
Intervenants : Internes	
Approche pédagogique : Exposé, échange avec les stagiaires	
Pilotée par : DRS	

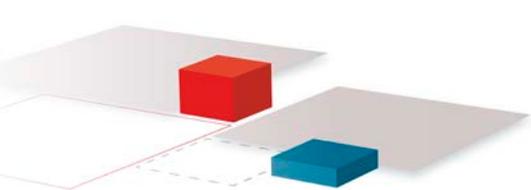
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S021A02 – Affirmation et gestion des émotions en situation d'accueil téléphonique

Public : Téléconseillers	Objectif : A l'issue de la formation les stagiaires sauront : <ul style="list-style-type: none">• Prendre confiance en soi dans sa relation avec autrui pour mieux s'affirmer, rassurer et convaincre• Gérer les problématiques de communication spécifiques à son métier• Diagnostiquer son style de communication et corriger les manques
Prérequis : Cursus téléconseiller	Programme <ul style="list-style-type: none">• Connaissance de soi• Confiance en soi et assertivité• Vocabulaire et expressions téléphoniques• Mise en situation
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : Mises en situation	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

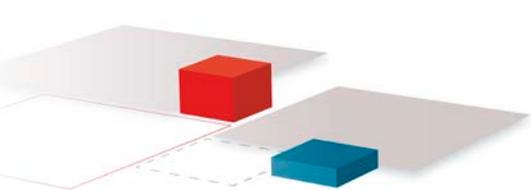


S02-Gestion des opérations et prestations clients

S021A11 – Double écoute

Public : Superviseur	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure : <ul style="list-style-type: none">• Maîtriser la double écoute• D'utiliser les outils pédagogiques pour faire progresser les téléconseillers
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Maîtriser l'écoute et l'analyse des appels entrants▪ Evaluer un collaborateur à l'aide d'une grille d'analyse des pratiques▪ Faire progresser ses collaborateurs<ul style="list-style-type: none">○ Savoir valoriser les points forts○ Déterminer des axes de progrès individuels et accompagner ses collaborateurs▪ Conseiller sur les situations difficiles et favoriser un climat de confiance Conseiller/Appelant▪ Développer le sens du service rendu au client▪ Favoriser un climat de travail épanouissant en équipe
Durée : 4 jours	
Approche pédagogique : Analyse de situation, exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

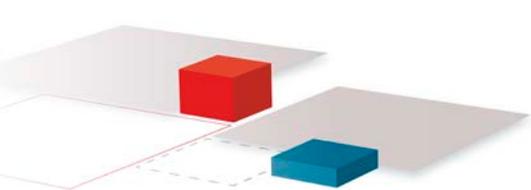
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S022417 – E services

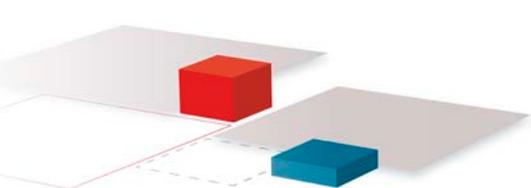
Public : Gestionnaire relation clients	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre le contexte• Connaître la procédure• Identifier le rôle des différentes parties
Prérequis : Aucun	
Durée : 2 jours	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Historique▪ Présentation du portail.<ul style="list-style-type: none">○ E-services○ La proposition○ La procédure d'inscription de l'employeur○ Le rôle de l'employeur○ Le bilan
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S03- Investissement et marchés financiers

S03-INVESTISSEMENT ET MARCHÉS FINANCIERS

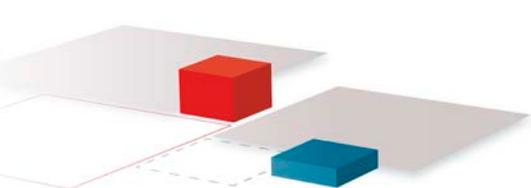


S03- Investissement et marchés financiers

S030305 – Analyse financière : savoir lire un bilan

Public : Tout public	Contexte et enjeux de la formation L'activité de DDTR nécessite d'avoir une culture financière suffisante pour pouvoir aborder et comprendre les données traitées dans les dossiers d'investissement. Le module « Savoir lire un bilan comptable » constitue un pré requis pour de nombreuses formations faisant intervenir des connaissances en analyse financière. Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de comprendre le fonctionnement de la comptabilité, son utilité, ses objectifs, sa finalité.
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Comprendre l'intérêt d'établir un bilan :<ul style="list-style-type: none">○ présentation des comptes annuels d'une entreprise,○ comment est construit un bilan. ▪ Comprendre la construction d'un bilan :<ul style="list-style-type: none">○ actif/passif/ comptes de régularisation/ charges et produits. ▪ Connaître la composition des différents postes :<ul style="list-style-type: none">○ les exercices et la création des états,○ les opérations courantes, les situations périodiques,○ les opérations de clôture, de liquidation. ▪ Analyser et exploiter un bilan et un compte de résultat :<ul style="list-style-type: none">○ savoir comparer avec les états antérieurs,○ calcul des grandes masses et de l'analyse des marges.
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : Exposés, exercices pratiques, études de cas	
Pilotée par : DDTR	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

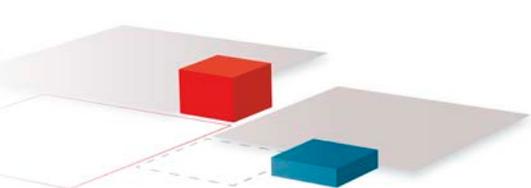


S03- Investissement et marchés financiers

S030306 – Comprendre les documents financiers de l'entreprise

Public : Tout public	Contexte et enjeux de la formation L'activité de DDTR nécessite de réaliser des analyses financières sur les structures dans lesquelles la CDC peut être investisseur. Objectifs de la formation A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• d'analyser les différents agrégats et ratios significatifs issus du bilan,• d'étudier la structure financière.
Prérequis : Avoir suivi le module « Savoir lire un bilan comptable » (ou avoir une bonne connaissance de la comptabilité)	Programme <ul style="list-style-type: none">• Apprécier les équilibres structurels :<ul style="list-style-type: none">○ comprendre la relation fondamentale entre FR / BFR / Trésorerie,○ les notions centrales de solvabilité à long terme et de liquidité à court terme,○ les ratios clés incontournables : calculs et interprétation,○ les décisions financières liées au haut de bilan (investissement / financement) et l'effet de levier.• Comprendre la notion essentielle de cash flow (flux de trésorerie) :<ul style="list-style-type: none">○ la capacité d'une entreprise à générer de la trésorerie,○ introduction aux tableaux de flux de trésorerie.• Lire un bilan financier• Connaître les cycles d'exploitation et leur financement• Appréhender les ratios significatifs issus du bilan• Analyser les comptes de résultat• Les ratios significatifs liés au compte de résultat• L'effet de levier• L'analyse financière par les flux de l'entreprise
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : Exposés illustrés de cas pratiques	
Pilotée par : DDTR	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

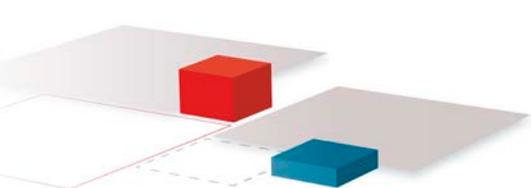


S03- Investissement et marchés financiers

S030307 – Analyse financière : gestion et rentabilité des investissements

Public : <ul style="list-style-type: none">➤ CDT➤ DT	CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION <p>L'activité de DDTR nécessite d'estimer la rentabilité présente et future d'une structure afin de prendre une décision d'investissement.</p> Objectifs <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Déterminer des flux :<ul style="list-style-type: none">- valorisation des flux de trésorerie- impact des hypothèses d'inflation• Maîtriser les critères de choix d'un investissement :<ul style="list-style-type: none">- VAN-TRI-DRA
Prérequis : Avoir suivi le module « Comprendre les documents financiers »	
Durée : 2 jours	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Choix et décision des opérations d'investissement▪ Détermination des flux▪ Critères de choix d'un investissement▪ Spécificités immobilières▪ Financements internes des investissements▪ Financements externes des investissements▪ Tableaux de flux de trésorerie prévisionnels▪ Respect des équilibres financiers▪ Bilan prévisionnel
Approche pédagogique : Exposés, exercices pratiques, études de cas DILL	
Pilotée par : DDTR	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

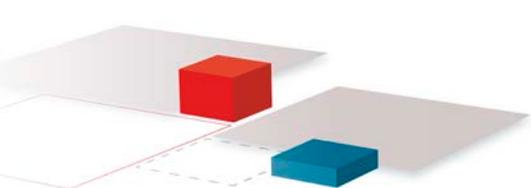


S03- Investissement et marchés financiers

S030308 – Analyse financière : produits dérivés et financements structurés

Public : DT, CDT intervenant sur le métier prêteur ainsi que les Responsables Pôles d'Appui et les Analystes Financiers	CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION : Les banques proposent régulièrement aux organismes de logement social des produits dérivés et des financements structurés. Ces produits, souvent complexes, présentent généralement un haut risque pour les bailleurs sociaux. Cette formation a pour finalité de sensibiliser et d'accompagner le réseau pour le développement de l'expertise financière et pour la maîtrise de ces produits spécifiques.
Prérequis : Aucun	OBJECTIFS : A l'issue de la formation, les collaborateurs seront en mesure : <ul style="list-style-type: none">• maîtriser le langage technique,• identifier les composantes d'un produit structuré,• identifier les risques d'un produit structuré,• évaluer la pertinence d'un produit dérivé ou d'un financement structuré,• développer un argumentaire / contre-argumentaire,• dialoguer avec un client sur le thème des produits dérivés et des financements structurés,• participer à l'élaboration d'un état des lieux auprès d'une clientèle cible.
Durée : 1 jour	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Introduction▪ Swaps de taux▪ Options▪ Swaps et financements structurés
Approche pédagogique : Exposés illustrés de cas pratiques	
Pilotée par : DDTR	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

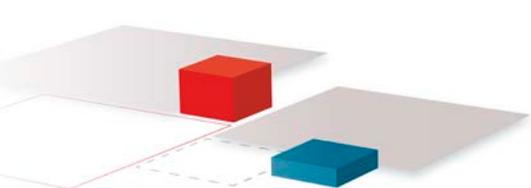


S03- Investissement et marchés financiers

S030501 – Analyse financière des collectivités locales et EPCI

Public : Collaborateurs exerçant la fonction Front office	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître les spécificités du secteur public local.• Savoir analyser les états de restitution de Sonate.• Produire une appréciation argumentée sur la situation financière d'une collectivité locale.
Prérequis : aucun	Programme La formation se déroule en trois parties : <ul style="list-style-type: none">▪ Un exposé théorique définissant :<ul style="list-style-type: none">○ L'environnement public local (spécificités, réformes).○ L'approche financière rétrospective s'appuyant sur la lecture de la restitution de l'analyse financière via l'outil Sonate.○ L'approche prospective.▪ L'étude d'un cas pratique en sous-groupes sur l'analyse financière d'un EPCI à fiscalité propre à partir de la restitution Sonate, précédée d'un quizz récapitulant les principaux points évoqués lors de l'exposé théorique.▪ Un exposé « macro » sur les finances locales : état des lieux et perspectives en évoquant l'actualité du secteur (loi de finances, projets de loi).
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques.	
Pilotée par : DFE	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

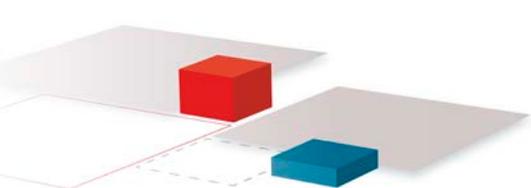


S03- Investissement et marchés financiers

S030502 – Analyse financière rétrospective et prévisionnelle des OLS

Public : Collaborateurs exerçant les fonctions : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analyse financière ➤ Analyse des risques ➤ Front office 	Objectifs A l'issue de la formation, les collaborateurs seront en mesure d'émettre un avis indépendant sur l'évolution de la situation financière des OLS : <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les structures d'exploitation et financières rétrospectives de l'OLS. • Identifier les leviers de stratégie financière.
Prérequis : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Avoir une connaissance du monde de l'habitat et savoir se situer dans un contexte OLS. ➤ Disposer d'une formation comptable et financière. ➤ Et/ou avoir suivi la formation « Environnement, acteurs et financement de l'habitat social ». 	<ul style="list-style-type: none"> • Déceler les incohérences et analyser les écarts entre le prévisionnel CDC et le prévisionnel élaboré par l'OLS. • « Stresser » les scénarios. • Produire un avis financier s'appuyant sur l'analyse rétrospective et prospective de l'emprunteur.
Durée : 1 jour	Programme <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôler et analyser les ratios devant être produits lors d'une analyse financière. ▪ Identifier les points de vigilance nécessaires à la production d'un avis financier. ▪ Apporter une expertise financière à la construction, à la lecture et à la validation d'un scénario final de prévisionnel (contrôler et challenger les hypothèses du scénario par rapport à des ratios et des normes). ▪ Rédiger une note d'analyse financière concluant à un avis sur les tendances et équilibres futurs de l'opérateur – cet avis pouvant venir à l'appui d'une demande de plafond d'engagement. ▪ Comprendre et partager l'analyse financière indépendante réalisée par le siège.
Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques.	
Pilotée par : DFE	

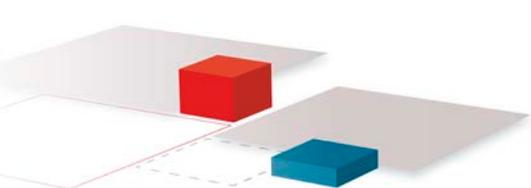
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S030503 – Analyse financière rétrospective des Organismes de Logements Sociaux

Public : Collaborateurs exerçant les fonctions : <ul style="list-style-type: none">➤ Analyse financière➤ Analyse des risques➤ Front office	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Identifier les spécificités économiques des OLS (comprendre l'information comptable et les documents des OLS).• Analyser la structure d'exploitation et la structure financière.• Présenter un avis argumenté.
Prérequis : <ul style="list-style-type: none">➤ Avoir suivi la formation « Environnement, acteurs et financements de l'habitat social ».➤ Être capable de lire les documents financiers et comptables.	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Habitat social : le contexte▪ L'information comptable et l'articulation des états financiers des OLS▪ Analyse financière rétrospective :<ul style="list-style-type: none">○ Objectifs de l'analyse financière rétrospective.○ Savoir analyser la structure d'exploitation.<ul style="list-style-type: none">• Commentaires sur la structure d'exploitation simplifiée.• Les soldes intermédiaires de gestion.• Les marges d'autofinancement.• Les principaux indicateurs de gestion et de rentabilité.○ Savoir analyser la structure financière.<ul style="list-style-type: none">• Structure financière : équilibres fondamentaux du bilan.• La structure financière au 31/12.• La structure financière projetée : le potentiel financier à terminaison.• Principaux indicateurs d'analyse de la structure financière.• Optimisation des fonds propres.▪ Produire un avis financier : cas pratique
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : <ul style="list-style-type: none">➤ Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques.	
Pilotée par : DFE	

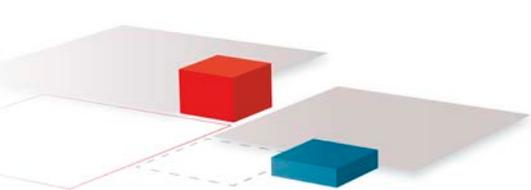
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S030509 – Analyse financière des Etablissements Publics de Santé

Public : Collaborateurs exerçant les fonctions : <ul style="list-style-type: none">➤ Analyse financière➤ Analyse risque➤ Front office	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Acquérir les fondamentaux de l'analyse financière des Etablissements publics de santé (EPS) dans la dimension rétrospective et prospective. Comprendre le contexte hospitalier et les récentes réformes impactant leur contexte financier.
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ 1ère partie : le secteur sanitaire et la réforme hospitalière<ul style="list-style-type: none">○ Panorama des établissements de santé.○ La réforme hospitalière (objectifs, nouveau mode de tarification, impacts budgétaires).○ Sonate lot 3 Module Sanitaire : nouvel outil d'analyse financière.▪ 2ème partie : Analyse financière des EPS▪ 3ème partie : Cas pratique<ul style="list-style-type: none">○ Analyse rétrospective (principaux ratios et références).○ Analyse prévisionnelle et impact du projet d'investissement.
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques	
Pilotée par : DFE	

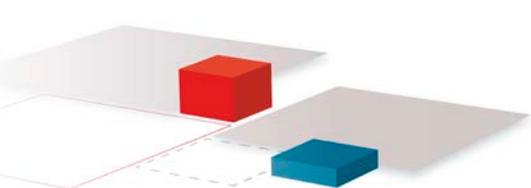
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S030510 – Connaissance des prêts sur fonds d'épargne

Public : Collaborateur exerçant toute fonction de l'activité prêteur	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître et pouvoir retranscrire le dispositif fonds d'épargne.• Maîtriser l'offre de produits.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ 1^{er} partie : Les clients du Fonds d'Epargne<ul style="list-style-type: none">○ Qui sont nos clients?○ Leurs spécificités▪ 2^e partie : Le fonctionnement du fonds d'épargne<ul style="list-style-type: none">○ Le modèle économique du fonds d'épargne○ La ressource Livret A – fonctionnement et spécificité○ Actualité du livret A▪ 3^e partie : Notre offre de produits<ul style="list-style-type: none">○ L'offre à l'opérateur○ Le financement des opérations○ Les secteurs d'intervention
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques	
Pilotée par : DFE	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

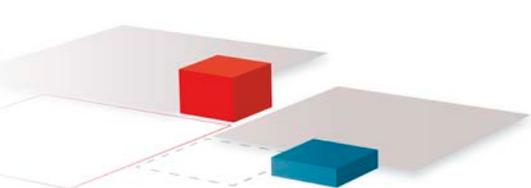


S03- Investissement et marchés financiers

S030511 – Environnement, acteurs et financement de l'habitat

Public : Collaborateurs exerçant toute fonction de l'activité prêteur	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Permettre de mieux comprendre les éléments structurant de la situation de l'habitat social en France à travers une lecture historique des politiques publiques du logement et une analyse des enjeux actuels.• Identifier et clarifier le rôle et le positionnement de la CDC dans la politique du logement social aux différentes étapes et aujourd'hui.• Identifier les différents opérateurs Hlm et « décrypter » leur mode d'organisation.• Comprendre les évolutions en cours et leurs impacts sur les acteurs du secteur.• Donner aux participants les chiffres clefs et éléments de compréhension de la situation du logement et du logement social en particulier, en France et dans les pays européens.• Développer une compréhension des logiques d'acteurs pour mieux dialoguer avec ceux-ci.
Prérequis : Aucun	
Durée : 2 jours	Programme 1 ^{ère} Partie : La politique du logement social en France <ul style="list-style-type: none">- Panorama historique et évolution des politiques publiques.- Actualité de la politique du logement à travers les lois et les orientations récentes. 2 ^e partie : Présentation du secteur du logement social <ul style="list-style-type: none">- Les différents organismes Hlm et leur fonctionnement.- Les évolutions récentes du secteur Hlm et les enjeux posés. 3 ^e Partie : Présentation des acteurs de la politique du logement <ul style="list-style-type: none">- Les autres opérateurs et acteurs du logement social.- Les principaux acteurs « institutionnels » du parc privé : ANAH, ADIL, PACT. 4 ^e Partie : Etat des lieux du parc de logements : la situation du logement social et le contexte européen 5 ^e Partie : Principes de fonctionnement du logement social
Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques.	
Pilotée par : DFE	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

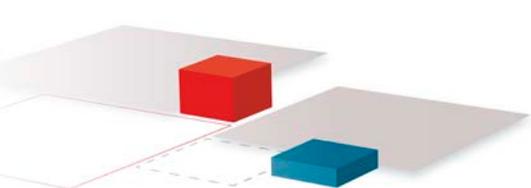


S03- Investissement et marchés financiers

S030517 – Expertise des projets médico- sociaux : cadre juridique, financement et approche pratique

<p>Public :</p> <p>Collaborateurs exerçant les fonctions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Front office ➤ Analyse financière ➤ Analyse risque 	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appréhender les enjeux de financements et analyser les acteurs des établissements d'hébergement et d'accueil destinés aux personnes âgées et aux personnes handicapées. • Maîtriser l'environnement réglementaire et les spécificités juridiques, financières, comptables et fiscales. • Connaître d'un point de vue opérationnel la description d'un projet de création d'établissement.
<p>Prérequis :</p> <p>Avoir une expérience sur le secteur Médico-social ou avoir suivi la formation « Le secteur social et médico-social : cadre juridique, financement et acteurs ».</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1^{ère} Partie : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les enjeux des financements dans ce secteur ○ Les différents décideurs et financeurs publics ▪ 2^e partie : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les règles de création des établissements et services pour personnes âgées et personnes en situation de handicap ○ Elaboration d'un dossier de demande d'autorisation ▪ 3^e partie : <ul style="list-style-type: none"> ○ Modalités de tarification ○ Les habilitations à l'aide sociale et la tarification sociale et médico-sociale ▪ 4^e partie : <ul style="list-style-type: none"> ○ Notions comptables ○ Notions d'analyse financière en EHPAD
<p>Durée :</p> <p>2 jours</p>	
<p>Approche pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques 	
<p>Pilotée par : DFE</p>	

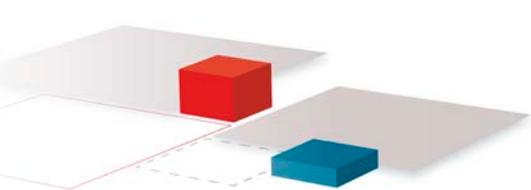
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S030521– Hébergement et logements d'insertion : outils et financements

Public : Collaborateurs exerçant toute fonction de l'activité prêteur	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Fournir les éléments de connaissance et les points de repères concernant le contexte, la connaissance des besoins, la spécificité des produits, le rôle et la responsabilité des différents acteurs.• Préciser la finalité, le cadre juridique des différents dispositifs et plans qui régissent ces activités.• Fournir des points de repères (nature des besoins, publics accueillis, cadre juridique, montage économique, financement, mode de gestion) concernant les offres spécifiques d'hébergement et de logement : résidences sociales, maison relais pension de famille, logement d'insertion.
Prérequis : aucun	
Durée : 1 jour	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ 1ère Partie : Droit au logement, droit à l'hébergement : état des lieux des politiques publiques▪ 2e Partie : Le secteur de l'hébergement▪ 3e Partie : Une offre adaptée entre hébergement et logement▪ 4e Partie : La maîtrise d'ouvrage d'insertion (MOI)▪ 5e Partie : L'activité de la CDC sur ce secteur
Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques.	
Pilotée par : DFE	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

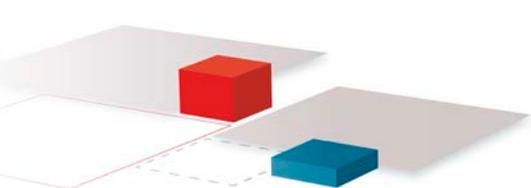


S03- Investissement et marchés financiers

S030522– Le marché immobilier et la place du logement social dans le marché global

Public : Collaborateurs exerçant toute fonction de l'activité prêteur	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Expliciter les fondamentaux permettant la compréhension du fonctionnement des marchés immobiliers dans le neuf et l'ancien.• Clarifier les dynamiques propres des marchés immobiliers.• Identifier les différentes composantes des marchés immobiliers : logement, bureau, investissement locatif, locatif social, accession, accession sociale, accession aidée.• Identifier les logiques économiques des acteurs principaux des différents segments de l'immobilier résidentiel.• Identifier les principales ressources disponibles pour la connaissance et l'observation des marchés du logement.
Prérequis : Avoir suivi la formation « Environnement, acteurs et financement de l'habitat social ».	
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques.	
Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Les logiques de fonctionnement du marché immobilier résidentiel, sa position dans le cadre général des marchés immobiliers : la diversité des marchés immobiliers▪ Les promoteurs immobiliers▪ Le secteur locatif privé▪ Les conditions de l'observation des marchés du logement	
Pilotée par : DFE	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

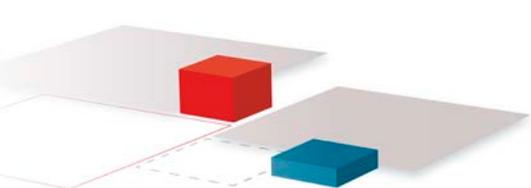


S03- Investissement et marchés financiers

S030523 – Montage d'opération : les incidences sur le financement

<p>Public : Collaborateurs exerçant les fonctions :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Front office➤ Analyse financière➤ Analyse risque	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Connaîtront le rôle et les responsabilités des acteurs.• Comprendront leurs stratégies d'investissement.• Sauront identifier et évaluer les risques encourus.
<p>Prérequis : Avoir suivi la formation « Environnement, acteurs et financement de l'habitat social ».</p> <p>Avoir suivi la formation « Analyse rétrospective financière et comptable des OLS » ou être familiarisé avec les notions qu'il permet d'étudier.</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Rappels sur les spécificités financières des OLS.▪ Les principales phases du montage d'une opération immobilière et les contraintes.▪ Illustration du montage économique des opérations et de l'appréciation des risques opérationnels liés à la rentabilité.▪ Analyse du risque financier global de l'organisme en fonction des modes d'exploitation retenus et des stratégies de financement associées.
<p>Durée : 1 jour</p>	
<p>Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques.</p>	
<p>Pilotée par : DFE</p>	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

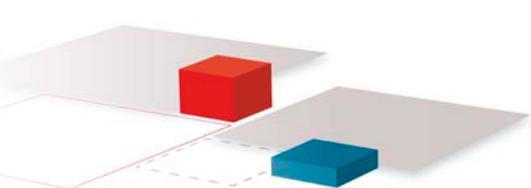


S03- Investissement et marchés financiers

S030524 – Le secteur social et médico-social : cadre juridique, financement et acteurs

Public : Collaborateurs exerçant les activités : <ul style="list-style-type: none">➤ Front office➤ Analyse financière➤ Analyse risque	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Fournir des éléments de connaissance et points repère concernant la compréhension du secteur et de son fonctionnement.• Préciser les fondamentaux du cadre juridique, de l'organisation, du mode de financement, de la gouvernance.• Appréhender les logiques d'acteurs.• Préciser la nature des besoins actuels et émergents.• Effectuer une première approche de l'éligibilité aux financements de la CDC.
Prérequis : aucun	
Durée : 1 jour	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Panorama général des acteurs et caractéristiques du secteur.▪ Nature des besoins actuels et prospectifs, les besoins à construire.▪ L'accompagnement du vieillissement de la population.▪ La prise en charge du handicap.▪ La prise en charge des jeunes en difficulté par les institutions.▪ Activité de la CDC sur ce secteur, spécificités à prendre en compte.
Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques.	
Pilotée par : DFE	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

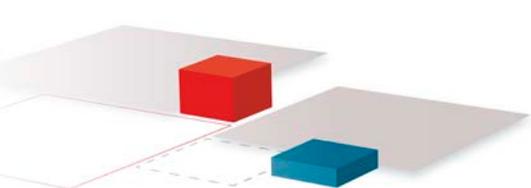


S03- Investissement et marchés financiers

S030525 – Les outils de l'urbanisme et de l'aménagement durable du territoire

Public : Collaborateurs exerçant toute fonction de l'activité prêteur	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Maîtriser les principes de base des outils utilisés lors de la planification de la Ville.• Identifier les différents outils de planification urbaine.• Identifier les procédures et mécanismes de financement des opérations d'aménagement.
Prérequis : <ul style="list-style-type: none">➤ Expérience sur les problématiques de l'habitat.➤ Culture financière.	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Rappel historique des actions d'urbanisme et d'aménagement▪ Le schéma de cohérence territoriale (SCOT)▪ Quelques instruments d'anticipation▪ Le plan local d'urbanisme (PLU) ou carte communale▪ L'action foncière et les opérations d'aménagement
Durée : 2 jours	<i>La présentation d'un projet urbain servira d'illustration pour décliner les procédures et les mécanismes de financement des opérations d'aménagement.</i>
Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques.	<ul style="list-style-type: none">▪ Les différents opérateurs▪ Les modes d'intervention : approche juridico financière▪ L'urbanisme durable : constats et enjeux
Pilotée par : DFE	

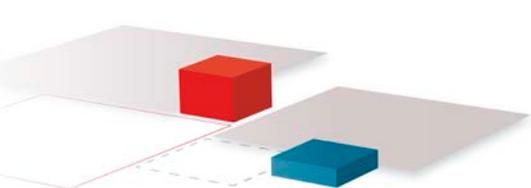
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S030527 – Politiques locales de l’habitat, actions foncières et intercommunalité

Public : Collaborateurs exerçant la fonction Front office	Objectifs A l’issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Identifier les enjeux et outils des politiques foncières qui viennent appuyer l’urbanisme opérationnel.• Situer les enjeux par rapport aux activités de la caisse des dépôts.• Comprendre les politiques locales de l’habitat : élaboration et mise en œuvre des Programmes Locaux de l’Habitat, rôle des EPCI, définition et gestion des délégations conventionnelles.• Connaître les évolutions du contexte de l’intercommunalité et de la réforme des collectivités territoriales.
Prérequis : Expérience sur les problématiques de l’habitat.	
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : Alternance d’apports théoriques et de cas pratiques.	
Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Les enjeux du renouveau des politiques foncières▪ Les modes d’appropriation des fonciers▪ Le renouveau des opérateurs des politiques foncières▪ Les modes de financements : outils fiscaux et financiers▪ Les évolutions majeures du cadre juridique du programme local de l’habitat▪ Les délégations conventionnelles de gestion des aides à la pierre▪ Financement de la maîtrise d’ouvrage par la Caisse des Dépôts▪ La montée en puissance des intercommunalités▪ La mise en œuvre de la réforme des collectivités territoriales▪ Etude de cas	
Pilotée par : DFE	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

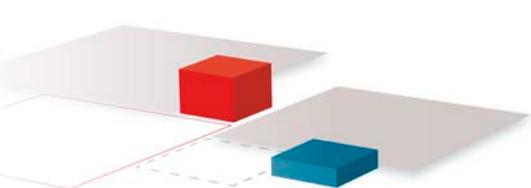


S03- Investissement et marchés financiers

S030528– Utiliser les mécanismes des prêts sur fonds d'épargne

Public : Collaborateurs exerçant les fonctions : <ul style="list-style-type: none">➤ Front office➤ Analyse financière➤ Analyse risque	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Maîtriser les caractéristiques des prêts sur fonds d'épargne pour développer une capacité de conseil en financement.• Identifier les grandes typologies de besoins et de stratégies financières des emprunteurs.
Prérequis : Avoir suivi le module Connaissance des prêts sur fond d'épargne.	Programme <ul style="list-style-type: none">▪▪ Le contexte :<ul style="list-style-type: none">○ Les paramètres des opérations.○ Le changement de SI et les nouvelles pratiques.○ Les attendus de l'instruction.▪ Les mécanismes et leurs utilisations : votre ingénierie financière au service de vos clients.▪ Les grandes tendances dans les choix des opérateurs en fonction de leurs situations.
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques	
Pilotée par : DFE	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

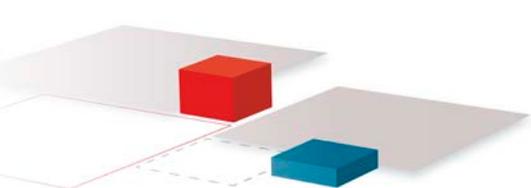


S03- Investissement et marchés financiers

S030529– Connaissance du secteur local

Public : Tout public	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none"> • d'avoir une connaissance de la composition, de l'organisation, des finalités de l'intervention des acteurs, • d'être en mesure de dialoguer avec des acteurs du secteur local.
Prérequis : Aucun	Programme 1983/2014 : un monde en évolution. L'Etat, l'organisation territoriale, leurs satellites: <ul style="list-style-type: none"> ○ La centralisation, la décentralisation ○ La concentration, la déconcentration, les regroupements de services ○ Les différentes formes de collectivités locales Les compétences et les modes de gestion des collectivités locales et de leurs satellites. <ul style="list-style-type: none"> ○ Compétence générale et compétences d'attribution, déléguées. ○ Les contrôles (Etat, juridictions administratives et financières, le comptable, droit à l'information) ○ Les modes de gestion (régie, délégation, les marchés, les ententes) ○ Le Code général des collectivités territoriales (CGCT) Les organes des collectivités, leurs attributions, la représentation électorale, les administrations. <ul style="list-style-type: none"> ○ Les modes d'élection ○ Organisation interne et externe ○ Les actes, les modes de décision ○ Démocratie participative, commissions extras, conseils représentatifs consultatifs divers, ○ Le tandem administration / élus ○ Les attributions régaliennes, propres, le jeu des délégations internes, Les finances des collectivités locales <ul style="list-style-type: none"> ○ Le budget, ses grandes règles, sa présentation, ses modes d'élaboration et de contrôle ○ La gestion budgétaire, sa liaison avec les contrats et les marchés publics ○ L'impôt et les taxes diverses, les autres financements ○ La taxe professionnelle et sa réforme, l'impact sur les finances locales, sur les entreprises Les élus : comprendre leur environnement institutionnel et relationnel Les mécanismes de pouvoir dans les collectivités territoriales <ul style="list-style-type: none"> ○ Elus, cabinet, services : qui fait quoi ? ○ Des hiérarchies différentes de l'entreprise Les centres d'intérêt et les réseaux des élus
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Exposés, échanges et cas pratiques 	
Pilotée par : DDTR	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

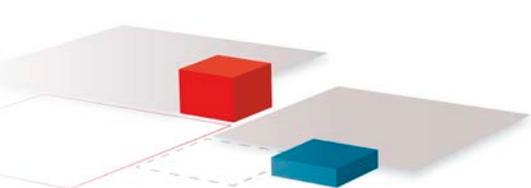


S03- Investissement et marchés financiers

S031026 – Mandataires sociaux

Public : Mandataire et gestionnaire de participations	Contextes et enjeux de la formation Les formes juridiques des sociétés dans lesquelles la CDC prend des participations sont variées. Ainsi la CDC intervient en tant qu'investisseur dans des Sociétés anonymes (dont, pour une grande part, des Sociétés d'Economie Mixte, des sociétés par actions simplifiée ou des sociétés civiles immobilières. Les sociétés dans lesquelles la CDC est actionnaire concluent de nombreux contrats, dont le mode de passation et les clauses ont des incidences importantes sur la vie de l'investissement. Dans ce contexte, la CDC souhaite accompagner les collaborateurs concernés en leur proposant un dispositif de formation adapté qui leur permettra d'acquérir les connaissances nécessaires afin qu'ils puissent opérer leur dossier avec toute la rigueur nécessaire au regard du risque de la CDC en tant qu'investisseur.
Prérequis : avoir suivi les modules e-learning	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Maîtriser le rôle et les responsabilités liés à la fonction d'administrateur
Durée : 2 jours en présentiel + 10 heures d'elearning	Programme des modules elearning : <ul style="list-style-type: none">▪ Un quiz (28 questions) permet de tester vos connaissances sur le sujet et vous aide à choisir parmi les 15 modules elearning proposé.▪ 15 modules elearning d'une durée totale de 10 heures de formation : les diverses structures juridiques de l'entreprise et de l'économie sociale, la notion de personnalité morale et les différentes structures juridiques de l'entreprise, SEML, SCI, SA, SAS...
Approche pédagogique : Exposé illustré de cas et exercices pratiques	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ L'organisation des pouvoirs dans la SA▪ Les règles de fonctionnement du conseil d'administration▪ Les missions du conseil d'administration▪ La responsabilité des administrateurs et des dirigeants de fait▪ Droits et devoirs des mandataires sociaux▪ Les spécificités de la CDC▪ La charte des administrateurs de la CDC
Pilotée par : Service Formation EP	

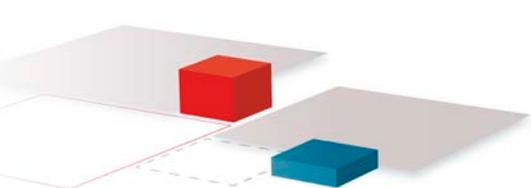
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S032612 – Formation aux énergies renouvelables

Public : Collaborateur intervenant sur des dossiers d'investissement en énergie renouvelable	CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION Au sein de la Direction du Développement Territorial et du Réseau (DDTR), le Département Energies environnement a pour objectifs, dans le cadre des missions d'intérêt général de la CDC, d'accompagner les politiques publiques dans le domaine des énergies renouvelables. A ce titre, le département investit dans des projets de production d'énergies renouvelables décentralisées.
Prérequis : aucun	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• le panorama des énergies renouvelables• l'identification des opportunités d'investissement.
Durée : 2 jours	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Introduction générale sur les énergies renouvelables▪ Le photovoltaïque : le contexte du solaire actuel (quelques notions techniques (aperçu de toutes les technologies solaires), la revue administrative, la revue environnementale, la revue technique, la revue du productible, la revue d'un contrat EPC, la revue d'un contrat O&M, la revue du BP.▪ La Méthanisation : le contexte actuel de la filière, quelques notions techniques (aperçu de toutes les technologies), la revue administrative, la revue environnementale, la revue technique, la revue du productible, la revue d'un contrat EPC, la revue d'un contrat O&M, la revue du BP▪ Le bois Energie, stratégie, enjeux et objectifs de développement▪ L'éolien : Energie éolienne : historique et actualité, analyse d'un projet éolien, focus techniques, domaines d'activités, présence sur toute la chaîne de valeur.▪ Intervention de DIEE : la doctrine d'investissement de la CDC, Le financement d'un projet ENR.
Approche pédagogique : Exposé, cas pratique et quizz	
Pilotée par : DDTR	

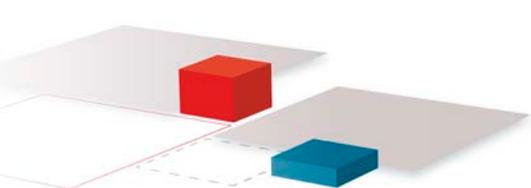
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S032613 – Développement durable : les outils de l'urbanisme et aménagement durable du territoire

Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : DFE	

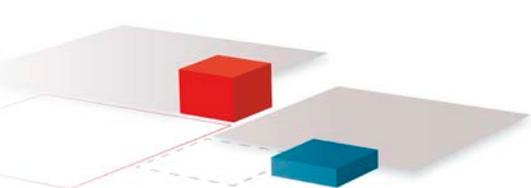
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S032615 – Développement durable : sols pollués

Public : Collaborateur intervenant sur des dossiers d'investissement immobilier	CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION Les nouvelles réglementations en matière de dépollution des sols imposent désormais d'être plus vigilant quand à la sécurisation juridique des opérations d'investissements. Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• d'apprécier et d'identifier les risques de pollution.• Prendre en compte ces éléments dans la qualification du projet.
Prérequis : aucun	
Durée : 1 jour	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Définir une pollution (quoi, comment, lien avec usage)▪ Les outils de mesure du niveau de pollution : méthodologie du ministère de l'environnement, présentation d'études, les autres sources▪ Les activités potentiellement polluantes : qu'est qu'une installation classée ICPE, étude d'un cas particulier, nomenclature ICPE, régimes judiciaires ICPE▪ Estimation du coût et suivi des travaux de dépollution : méthodes de dépollution, gestion des terres polluées, modalités de suivi▪ Etude des argumentaires et priorités de négociation
Approche pédagogique : Exposé, cas pratique, quizz et étude de cas	
Pilotée par : DDTR	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

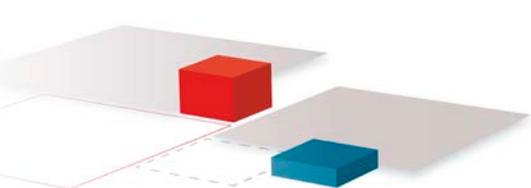


S03- Investissement et marchés financiers

S032618 – Fondamentaux de l'immobilier : de la promotion à la construction

Public : Tout public	CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION Une part importante de l'activité de DDTR se situe dans le domaine de l'immobilier. Les collaborateurs de DDTR sont amenés à accompagner et financer des projets aux côtés de partenaires publics et privés dans une perspective de développement des quartiers et des territoires. Ce type d'opération nécessite de connaître le périmètre d'intervention des différents acteurs d'un projet immobilier et leurs enjeux.
Prérequis : Aucun	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Identifier les acteurs et les étapes d'un projet de construction immobilière• Identifier les principaux risques liés à la gestion de projets immobiliers
Durée : 2 jours	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Connaître les intervenants du monde de l'immobilier, leur organisation, comprendre la chaîne des responsabilités dans le montage et la réalisation d'une opération immobilière▪ Identifier et connaître les fondamentaux d'un projet immobilier dans le cadre d'un investissement▪ Connaître la répartition financière d'un projet immobilier (foncier, construction, taxes)▪ Connaître les principaux contrats : MOD, CPI, VEFA▪ Les principes de la construction durable
Approche pédagogique : Des exercices individuels et collectifs, des études de cas pratiques illustrant chaque séquence pédagogique	
Pilotée par : DDTR	

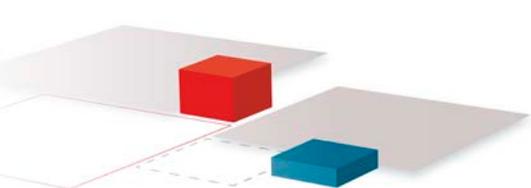
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S032619 – Fondamentaux de l'immobilier : montage financier

Public : CDT	CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION Une part importante de l'activité de DDTR se situe dans le domaine de l'immobilier. Les collaborateurs de DDTR sont amenés à accompagner et financer des projets aux côtés de partenaires publics et privés dans une perspective de développement des quartiers et des territoires. Ce type d'opération nécessite de connaître le périmètre d'intervention des différents acteurs d'un projet immobilier, leurs et les critères d'analyse de rentabilité. Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Evaluer l'opportunité d'un investissement de la CDC dans un projet immobilier• Identifier les principaux risques liés à la gestion des projets immobiliers
Prérequis : Aucun	
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : Des exercices individuels et collectifs, des études de cas pratiques illustrant chaque séquence pédagogique	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Evaluer l'opportunité d'un financement immobilier▪ Contrôler les risques propres à l'immobilier▪ Connaître les bases juridiques et fiscales propres à l'immobilier▪ Mesure de la performance et la valorisation de l'immobilier▪ Asset management immobilier
Pilotée par : DDTR	

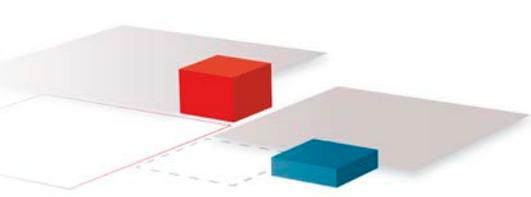
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



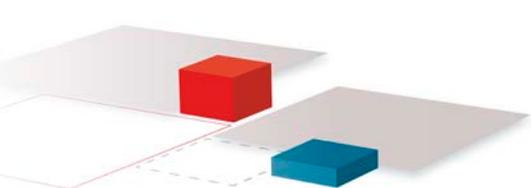
S032620 – Cession d'actifs

Public : CDT, DT	CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION Suite à un fort développement des opérations, la CDC détient de nombreuses participations. La CDC intervient donc dans toute la vie du produit, du montage de l'opération jusqu'à sa cession. Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Identifier les séquences de l'opération.• Monter un dossier de cession d'actif.• Evaluer le meilleur moment pour vendre.
Prérequis : Avoir suivi les modules sur les fondamentaux de l'immobilier Avoir des bases en finance	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Introduction :<ul style="list-style-type: none">○ parc d'actifs immobiliers, classe d'actifs immobiliers,○ détenteur des actifs.▪ Stratégie de détention d'actifs :<ul style="list-style-type: none">○ Stratégie d'investissement et de détentions,○ Rémunération de l'investissement,○ durée de détention.▪ Opportunité de la session :<ul style="list-style-type: none">○ comment apprécier l'opportunité de la cession.• Situation locative et/ou état de l'exploitation de l'actif :<ul style="list-style-type: none">○ analyse des baux,○ analyse de l'exploitation de l'actif.▪ La valorisation :<ul style="list-style-type: none">○ actifs détenus directement,○ cession des parts de la structure juridique porteuse de l'actif,○ constitution de portefeuille.▪ Forme de cession▪ Fiscalité de la cession▪ Organisation de la transaction<ul style="list-style-type: none">○ La data room○ Les audits○ Les audits réglementaires préalables à la cession d'actifs immobiliers
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : Animation participative et cas pratique	
Pilotée par : DDTR	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



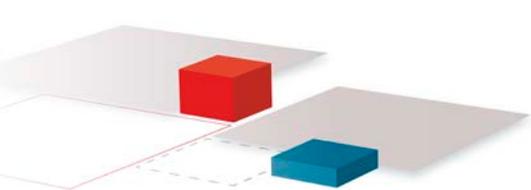
S 04-COMPTABILITÉ



S040405 – Etat SURFi – SI Finance

Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : Service Formation EP	

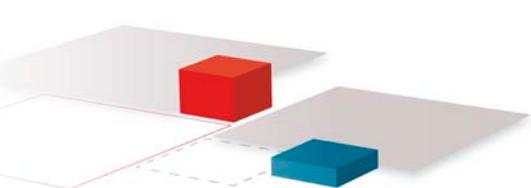
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S040701 – Cycle Compta bancaire-Module 1 opérations classiques

Public : Comptables	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Acquérir une connaissance de la comptabilité des opérations bancaires classiques et des opérations interbancaires et de trésorerie ;
Prérequis : aucun	Programme Module 1 : Opérations classiques <ul style="list-style-type: none">○ Maîtriser les opérations interbancaires et de trésorerie○ Maîtriser les schémas usuels de comptabilisation de ces opérations○ Savoir identifier un certain nombre de risques inhérents aux opérations de trésorerie et interbancaires○ Approfondir la connaissance des opérations interbancaires et de trésorerie par l'analyse de leurs impacts sur les états périodiques
Durée : 1 jour	
Pilotée par : Service Formation EP	

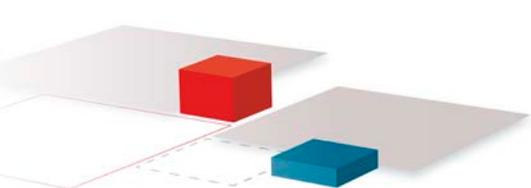
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S040702 – Cycle Compta bancaire-Module 2 : techniques comptables hors bilan

Public : Comptables	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Maîtriser les techniques comptables hors bilan
Prérequis : Avoir suivi le module 1 du cycle compta bancaire	Programme Module 2 : Techniques comptables hors bilan <ul style="list-style-type: none">○ Connaître les principales opérations d'engagements de hors bilan dans le cadre de la réglementation comptable et prudentielle○ Maîtriser les principes de traitement et de contrôle de ces différentes opérations○ Approfondir la connaissance de ces opérations et identifier les engagements hors bilan
Pilotée par : Service Formation EP	

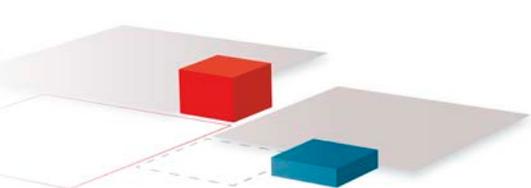
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S040703 – Cycle Compta bancaire-Module 3 : focus sur le compte de résultat

Public : Comptables	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître et être en capacité d'analyser le compte de résultat
Prérequis : avoir suivi le module 1 et 2 du cycle compta bancaire	Programme Module 3 : Focus sur le compte de résultat
Durée : 1 jour	<ul style="list-style-type: none">○ Connaître la structure globale du compte de résultat et en particulier les postes suivants○ Maîtriser les schémas usuels de comptabilisation de ces charges et produits○ Approfondir la connaissance de la structure du compte de résultat
Pilotée par : Service Formation EP	

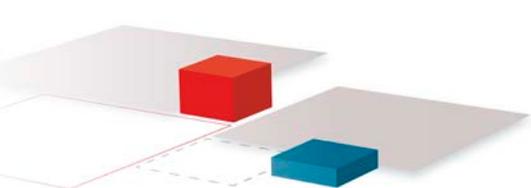
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S040704 – Cycle Compta bancaire-Module 4 : les instruments financiers

Public : Comptables	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• savoir évaluer les différents instruments financiers
Prérequis : avoir suivi les 3 premiers modules du cycle de compte bancaire	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Module 4 : Approfondissement sur les instruments financiers<ul style="list-style-type: none">○ Savoir évaluer et comptabiliser les différents instruments financiers en normes françaises et IFRS○ Maîtriser les règles et schémas usuels d'évaluation et de comptabilisation des instruments financiers○ Approfondir la connaissance des instruments financiers par l'analyse de leurs impacts comptables dans les états financiers et les annexes
Durée : 1 jour	
Pilotée par : Service Formation EP	

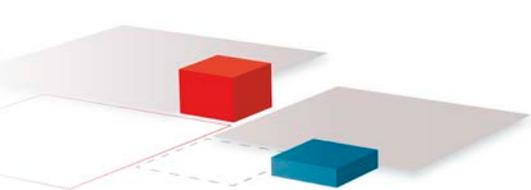
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S040710 – Plan Comptable Unique des Organismes de Sécurité Sociale (PCUOSS)

Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : DRS	

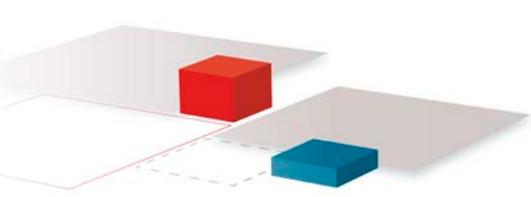
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



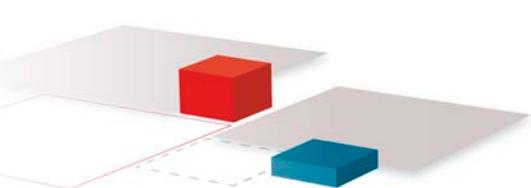
S040711 – Technique de révision des comptes

Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



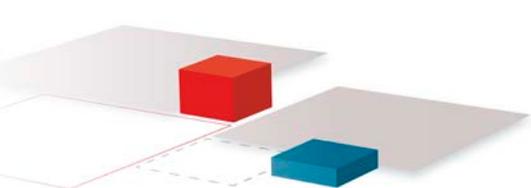
S05-BUDGET / CONTRÔLE DE GESTION



S050801 – Outil de contrôle CQ1 et application de la norme

Public : Gestionnaire opération, assistant MOA	Objectifs Connaître les fonctionnalités de CQ1
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Présentation générale (gestion des paramètres, gestion des fiches de contrôles, gestion statistique)• Habilitations (CQ1_CONSULT1, CQ1_MAJ1, CQ1_REP1, CQ1_CREA1, CQ1_PARAM, CQ1_PARAM1, lancement de l'outil CQ1)• Les fiches de contrôle (recherche, création, actions, états, statuts, circuit, import, export et statistiques)• Paramétrage (gestion des E-mails, processus / sous-processus / actes de gestion, catégories de risque, modèles de fiche, groupe de contrôles, contrôle d'un groupe, création d'un contrôle, conséquences, export hebdomadaire)
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

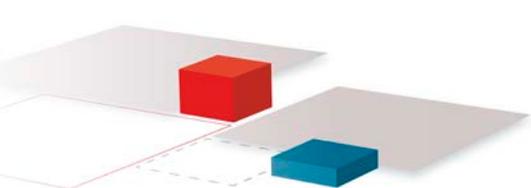
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S051102 – Professionnalisation masse salariale

Public : Contrôle de gestion, RH	Objectifs A l'issue de la formation les stagiaires auront : <ul style="list-style-type: none">• Approfondi leur compréhension sur la masse salariale
Prérequis : Avoir fait le premier module sur la masse salariale	Programme <ul style="list-style-type: none">• Différence entre privé et public• Les points de vigilance• Les calculs
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : Théorie et pratique sur éléments liés à l'activité	
Pilotée par : DRS	

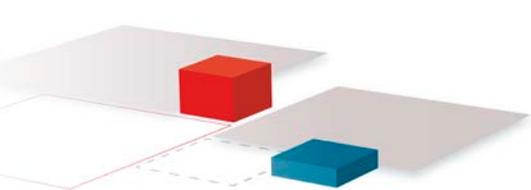
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S052503 – Qualité norme ISO

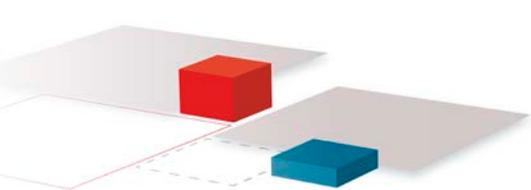
Public : managers d'un projet de certification ISO 9001	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Identifier les moyens pour répondre de façon simple et concrète aux exigences de la norme ISO 9001• Repérer les étapes pour réussir la certification• Construire son plan d'actions individuel
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Connaître les exigences de la norme ISO 9001• Les règles de maîtrise : rédiger, diffuser de façon simple• Les principaux outils de la norme ISO 9001• Le déploiement de la politique qualité en objectifs, le plan d'actions qualité• Réussir son projet• L'audit de certification : le déroulement de l'audit, la préparation.
Durée : 3 jours	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S06-Relation clientèle /
Commercial / Marketing

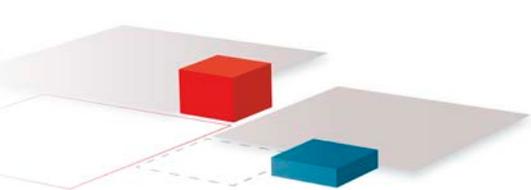
S06-RELATION CLIENTÈLE / COMMERCIAL / MARKETING



S060101 – Connaissance des clients et des produits

<p>Public : Collaborateur maîtrisant les bases de la connaissance clientèle et des produits</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Connaître les différentes catégories de clientèles de la Caisse des Dépôts et en comprendre les spécificités▪ Identifier notre rôle en tant que « banquier » pour chaque catégorie de clientèle▪ Connaître les offres proposées par la Caisse des Dépôts : offres « bancaires » et offres « techniques »▪ Etre en mesure d'identifier les offres adaptées à chaque catégorie de client et d'en assurer la promotion
<p>Prérequis : expérience ou ancienneté conseillée</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">• Connaître les clientèles de la Caisse des Dépôts<ul style="list-style-type: none">○ Présentation de la profession :<ul style="list-style-type: none">○ Métier, activités○ Une vision opérationnelle des activités à travers l'intervention d'un type de clientèles○ Le positionnement de la Caisse des Dépôts<ul style="list-style-type: none">○ Périmètre d'intervention (doctrines)○ Contexte stratégique vis-à-vis de la profession○ Cadre des relations entre la Caisse des Dépôts et la profession• Connaître les produits et services proposés par la Caisse des Dépôts<ul style="list-style-type: none">○ L'offre bancaire proposée au regard des spécificités de la profession : Tenue de compte / placements, engagements○ Point d'actualité○ Service marketing et offre produits• Focus sur l'offre technique<ul style="list-style-type: none">➤ Monétique, refonte de la banque en ligne et télématique
<p style="text-align: center;">Pilotée par : DSB</p>	

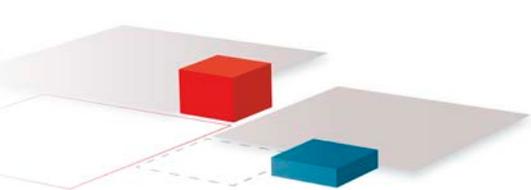
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S060102 – Expérience clients

Public : Manager	Objectifs : A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les besoins des clients à partir de l'analyse effectuée par une autre entreprise
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• L'expression des clients• Les différences entre la vision du besoin perçu par l'entreprise et celle du client• Les modalités pour réduire les différences• Le bilan de l'expérience
Durée : 2 heures	
Intervenants : Externe	
Approche pédagogique : Exposé	
Pilotée par : DRS	

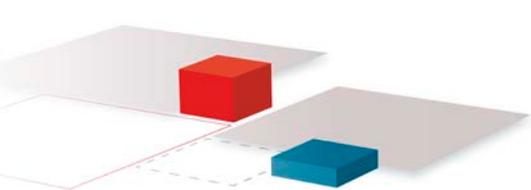
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S060103 – Les fondamentaux de la relation client

<p>Public : Collaborateur en contact avec la clientèle, même expérimenté souhaitant conforter ses connaissances</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Se sensibiliser aux enjeux de la Relation client▪ Communiquer efficacement pour établir un climat de confiance▪ Améliorer l'accueil et l'écoute client pour véhiculer une image positive de l'entreprise▪ Structurer les entretiens dans une optique gagnant-gagnant
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">• Une relation client de qualité<ul style="list-style-type: none">○ Personnaliser notre relation avec nos clients : un enjeu○ Savoir se représenter nos clients○ Satisfaire nos clients○ Définir, hiérarchiser et intégrer les besoins de nos clients○ Comprendre le parcours client dans une approche multicanale• Des techniques de communication adaptées<ul style="list-style-type: none">○ Optimiser les modes de communication.○ Savoir être communicant• Un entretien réussi<ul style="list-style-type: none">○ Préparer un entretien○ Découvrir les besoins clients○ Valoriser son offre de services et produits
<p style="text-align: center;">Pilotée par : DSB</p>	

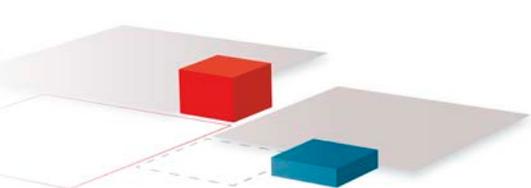
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S060104 – Gestion des situations difficiles

<p>Public : Tout public en contact avec la clientèle</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Définir son rôle et ses responsabilités face à un client difficile▪ Reconnaître et analyser une situation difficile pour adopter le bon comportement▪ Désamorcer le conflit et créer une relation positive avec le client▪ Gérer une réclamation▪ Développer son assertivité
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <ol style="list-style-type: none">1. Rôle et responsabilités face à des situations difficiles<ul style="list-style-type: none">➤ Définir son rôle➤ Mieux se connaître2. Analyser les différentes situations difficiles rencontrées par le client<ul style="list-style-type: none">➤ Définir une situation difficile➤ Identification des demandes et besoins du client3. Repérer et comprendre nos attitudes face aux situations difficiles dans la relation client<ul style="list-style-type: none">➤ Identifier notre attitude face au profil du client➤ Apporter le bon comportement afin de désamorcer le conflit➤ Identifier et s'approprier les outils permettant de désamorcer ou de traiter une situation conflictuelle<ul style="list-style-type: none">➤ Outils préventifs➤ Outils curatifs
<p style="text-align: center;">Pilotée par : DSB</p>	

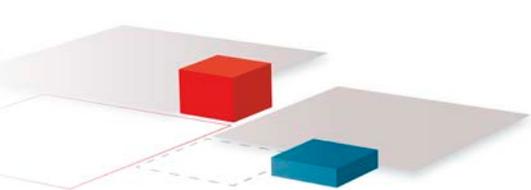
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S060105 – Management centre d'appels

Public : Manager Centre relation client	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Former aux spécificités du management en centre d'appels,• Faire le point sur les fondamentaux de l'animation d'équipes dans un tel environnement,• Savoir utiliser à bon escient les outils de suivi.
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Constituer et animer une équipe dédiée à la relation client,• Les outils dédiés à la relation client,• Comprendre l'activité de son centre et optimiser son organisation,• Mesurer la satisfaction client et mettre en place les actions,• Prévenir et gérer le stress de son équipe.
Durée : 3 jours	Pilotée par : DRS

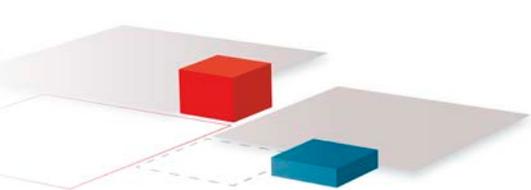
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S060107 – Pilotage de l'activité commerciale

Public : Directeur territorial bancaire (DTB)	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Pilotage<ul style="list-style-type: none">○ Etre plus à l'aise dans le pilotage de l'activité commerciale○ Garantir une activité commerciale optimale par la mise en place d'une structure de travail adaptée • Management fonctionnel<ul style="list-style-type: none">○ Motiver son équipe, connaître et savoir actionner les différents leviers de motivation○ Etre capable de créer un esprit d'équipe en favorisant un climat de confiance et d'adhésion○ Savoir se positionner et garder sa légitimité en tant que responsable non hiérarchique. • Leadership<ul style="list-style-type: none">○ Savoir développer son leadership et affirmer ses responsabilités○ Etre en capacité d'accompagner le changement auprès de ses équipes et d'éviter les résistances○ Etre apporteur de solutions
Prérequis : aucun	
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DSB	

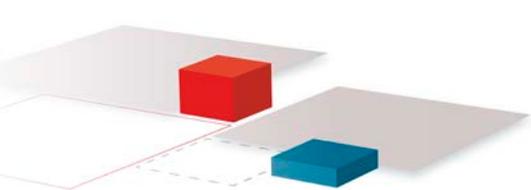
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S060110 – Superviseur centre relation clients

<p>Public : Superviseur relation client</p>	<p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none">• Apporter aux Superviseurs les outils, techniques, méthodes, comportements et bonnes pratiques• Entraîner, par des mises en situations courtes et répétées, les Superviseurs à l'appropriation des bonnes pratiques de management opérationnel d'une équipe de télé conseillers.• Permettre à chaque Superviseur d'identifier via une grille d'évaluation des pratiques ses points forts et ses axes de progrès
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">• Mieux se connaître en tant que manager de proximité• Animer une équipe de télé conseillers• Développer son savoir-faire professionnel• Développer la motivation• Gérer les compétences• Gérer les conflits• Diagnostiquer et mettre en évidence ses pratiques de supervision• Formaliser son plan d'application individuel
<p>Durée : 2 jours</p>	<p>Pilotée par : DRS</p>

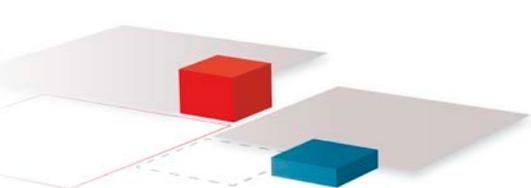
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S060111 – Techniques commerciales

<p>Public : Collaborateur expérimenté en charge d'un portefeuille client ou en lien avec les instances des professions</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Intégrer la dimension « capital client »▪ Mettre en place les outils et les réflexes pour optimiser la satisfaction des clients▪ Apprendre à gérer un portefeuille client▪ Renforcer la relation commerciale▪ Développer une attitude proactive dans la relation client et la démarche commerciale
<p>Prérequis : Avoir suivi les Fondamentaux de la relation client</p>	<p>Programme</p> <ol style="list-style-type: none">1. L'optimisation de la relation client<ul style="list-style-type: none">➤ La préparation / analyse de ma relation client➤ La notion de portefeuille clients➤ Le diagnostic de son portefeuille➤ Le tableau de bord2. Gérer un portefeuille client<ul style="list-style-type: none">➤ Que fait-on avec nos clients➤ La pertinence de mes actions à travers la gestion de mon portefeuille➤ Construire un plan d'actions et en assurer le suivi
<p>Durée : 2 jours</p>	<p style="text-align: center;">Pilotée par : DSB</p>

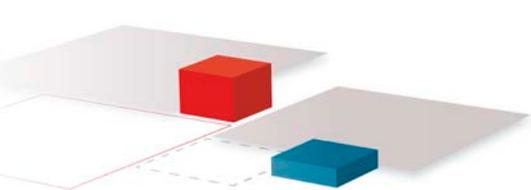
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S060508 – Préparation entretien client à la construction du scénario prévisionnel CDC

<p>Public :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Collaborateurs exerçant les fonctions : ➤ Front office ➤ Analyse financière ➤ Analyse risque 	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre une méthodologie de préparation à l'entretien client centrée sur la construction d'un prévisionnel financier : <ul style="list-style-type: none"> ○ Exploiter les informations existantes et identifier celles à obtenir auprès du client. ○ Echanger avec le client sur son scénario de développement. • Apprécier les stratégies mises en œuvre par le client et construire le scénario CDC.
<p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Avoir une connaissance du monde de l'habitat et savoir se situer dans un contexte OLS (organismes de logements sociaux). ➤ Etre capable de lire et d'interpréter une analyse rétrospective des OLS et/ou avoir suivi la formation « Environnement, acteurs et financement de l'habitat social ». 	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparation de l'entretien client dédié à la production d'une analyse prévisionnelle : <ul style="list-style-type: none"> ○ Mise à disposition et exploitation de l'outil « mapping » d'un OLS : patrimoine, territoire, partenaires financiers, actionnaire et gouvernance, activité historique, situation financière et d'exploitation. ○ Analyse critique des orientations stratégiques de l'OLS. ▪ Co-construction par les fonctions commerciales et analyse financière du scénario CDC.
<p>Durée : 2 jours</p>	<p style="text-align: center;">Pilotée par : DFE</p>
<p>Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques.</p>	

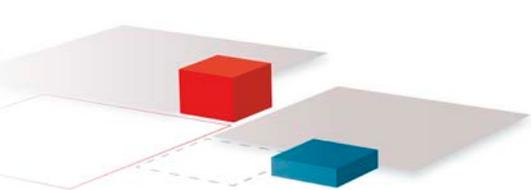
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



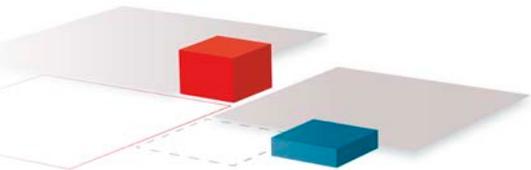
S060906 – Passer d’une culture « gestion » à une culture « de service »

Public : Encadrement	Objectif : A l’issue de la formation, les stagiaires seront en mesure : <ul style="list-style-type: none">• D’appréhender les différentes modalités pour faire évoluer la culture de gestion vers une culture de service• De réfléchir sur les différents moyens d’adapter ces changements au sein de la DRSA
Prérequis : aucun	Programme :
Durée : 1 jour	<ul style="list-style-type: none">▪ Définition de la culture de service▪ Les expériences de différentes entreprises▪ Réflexion sur la relation clients au sein de DRSA▪ Les différentes pistes de mises en place
Approche pédagogique : Exposé, ateliers	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S 07-AUDIT / RISQUES / QUALITÉ / ORGANISATION



S070804 – Bâle 3 (contrôle interne)

Public :

- **Managers
Opérationnels**
- **Contrôleurs de
Risques
débutants**

Prérequis :

- **aucun**

Durée :

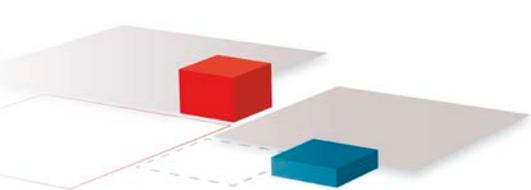
Approche
pédagogique :

Programme



Pilotée par : Service Formation EP

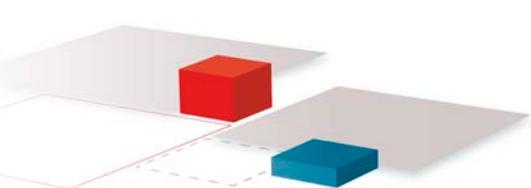
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S070805 – Enjeux et gouvernance du contrôle interne au sein de la CdC (Module 1)

Public : Tout public	<p>Programme</p> <p>Quelles sont les finalités du contrôle interne ?</p> <ul style="list-style-type: none">○ Une composante du dispositif de maîtrise des risques en cohérence avec le profil de risque de la banque. Exemples de profils de risques et de modèles de banques différentes.○ Un objectif de moyen et non de résultat mais ... permettant de réduire le coût en fonds propres induit par l'exposition aux risques opérationnels de la banque.○ Une priorité : sécuriser ses activités en intégrant les indicateurs de contrôle comme mesure de la performance opérationnelle. <p>Comment évolue la régulation du secteur bancaire ?</p> <ul style="list-style-type: none">○ Actualités de la régulation financière : les dossiers en cours et leurs conséquences prévisibles sur le pilotage des établissements (évolutions vers Bâle III).○ Règles en vigueur de gestion du contrôle interne (règlement n°97-02 version du 19 janvier 2010) : les fondamentaux du dispositif et ses évolutions récentes post-crise financière (6 modifications en 2 ans).○ Mise en œuvre pratique des nouvelles règles : questions posées et évolutions constatées. <p>Quels sont les choix d'organisation du contrôle interne bancaire ?</p> <ul style="list-style-type: none">○ Périmètre d'application pour la CDC○ Les options prévues par le régulateur bancaire○ La solution retenue par la CDC○ Focus sur les meilleures pratiques de fonctionnement du contrôle interne <p>Comment s'exerce la surveillance prudentielle par les autorités de contrôle ?</p> <ul style="list-style-type: none">○ Champ d'intervention des Autorités de contrôle sur les métiers de l'Établissement public○ Modalités de supervision (enquêtes, missions, reportings, recommandations) ; déroulement d'une mission de contrôle ; obligations de l'établissement contrôlé.○ Sanctions prévues et exemples de cas d'actualité
Prérequis : aucun	
Durée : 0,5 jour	
Pilotée par : Service Formation EP	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

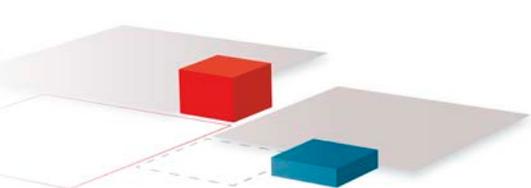


S070806 – Pratiques du risque opérationnel

Public : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Managers Opérationnels ➤ Contrôleurs de Risques débutants 	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none"> • Rappeler l'environnement réglementaire qui prévaut en matière de contrôle interne • Intégrer les bonnes pratiques en matière d'anticipation des risques et de leur gestion • Connaître l'importance de faire part périodiquement des résultats des contrôles clés • Comprendre les méthodes et démarches entreprises dans le cadre d'un contrôle • Evaluer le niveau de couverture des risques identifiés. • Détecter et gérer la survenance d'un incident • Savoir devenir acteur de la diffusion de la culture risque
Prérequis : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation au module 1 conseillé 	Programme <ul style="list-style-type: none"> • Enjeux du contrôle permanent, de la réglementation du contrôle interne et de son organisation <ul style="list-style-type: none"> ○ Quiz interactif permettant de se mettre dans le contexte de la formation <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition du contrôle interne et du contrôle permanent ▪ Les dispositions du cadre législatif ▪ Adaptation au contexte de la CDC • La détection des risques, leur anticipation et leur couverture par la mise en place de mesures adéquates <ul style="list-style-type: none"> ○ Atelier pratique - Application dans le cadre d'un projet <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identification des facteurs de risque ▪ Points forts et points faibles d'un projet ▪ Formulation d'un avis sur la nature et l'intensité des risques encourus ▪ Définition de mesures permettant d'atténuer les risques identifiés ▪ Mesures de suivi, indicateurs • Le dispositif de contrôle permanent : organisation et finalités <ul style="list-style-type: none"> ○ Atelier pratique – Mise en situation et réflexion personnelle <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition du contrôle permanent et de ses objectifs ▪ Facteurs clefs de succès de l'organisation d'une mission de contrôle ▪ Bonnes pratiques dans l'identification des risques • La gestion des incidents de Risque Opérationnel <ul style="list-style-type: none"> ○ Atelier pratique - Mise en situation : survenance d'un ou plusieurs incidents <ul style="list-style-type: none"> ▪ Détecter des anomalies ▪ Apprécier leur gravité ▪ Entreprendre la gestion des incidents ▪ Communiquer autour des incidents ▪ Renforcer le dispositif • Plan d'action opérationnel <ul style="list-style-type: none"> ○ Atelier pratique - Concevoir son propre plan d'action sur son périmètre <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier les actions à engager : le diagnostic ▪ Concevoir et mettre en œuvre des actions d'améliorations ▪ Organiser le suivi et le pilotage du plan d'action
Durée : <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 jour 	
Approche pédagogique : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Approche très opérationnelle et très concrète sous forme d'ateliers pratiques et de mises en situation ➤ Acquisition du savoir-faire par l'exemple ➤ Travail en sous-groupes pour favoriser les échanges et l'enrichissement de la réflexion personnelle 	

Pilotée par : Service Formation EP

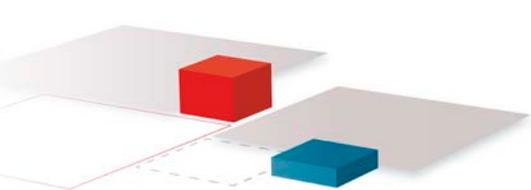
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S070808 – Gestion de l’outil de contrôle CQ1 et application de la norme

Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : DRS	

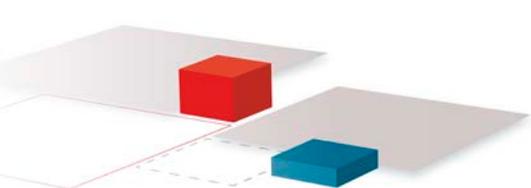
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S070810 – LAB FT : les fondamentaux

Modules elearning	<p>Contextes et enjeux de la formation</p> <p>L'intervention de la Commission bancaire fait de la maîtrise des risques et de la mise en conformité avec les dispositifs réglementaires une priorité renforcée pour l'EP.</p> <p>Au plan RH, ces évolutions réglementaires nécessitent le développement d'une culture risque pour les collaborateurs, qui se déroulera par le développement d'une offre transversale déclinée en plusieurs niveaux de formations, en fonction du degré d'exposition et du métier exercé.</p> <p>Module banque et Module banque d'investissement</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Public cible : tout collaborateur EP « exposé » <p>Module fonction support</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Public : tout collaborateur non directement exposé
<p>Pilotée par : Service Formation EP</p>	

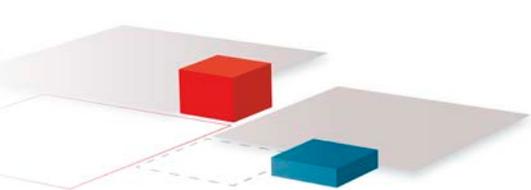
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S070811 – LAB FT : approfondissement

<p>Module 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durée : 0, 5 jour • Public : collaborateurs particulièrement exposés aux risques LABFT • Pré requis = avoir validé LABFT FONDAMENTAUX 	<p>Module 1 : Activités financières et risques LAB (Tronc commun)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectifs : <ul style="list-style-type: none"> ○ Acquérir une bonne connaissance de la réglementation et de son application à la spécificité de certaines opérations d'investissement et de prêt. ○ Amener les stagiaires à intégrer l'évaluation du risque de blanchiment des capitaux dans l'ensemble de l'analyse propre à une opération.
<p>Module 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durée : 0, 5 jour • Public : collaborateurs particulièrement exposés aux risques LABFT et dont les fonctions portent sur les activités du bancaire. • Pré-requis= avoir validé LABFT FONDAMENTAUX + Module 1 « LAB2 APPROFONDISSEMENT » 	<p>Module 2 : Bancaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif : consolider les connaissances des activités bancaires et des diligences LAB à y associer. • Contenu : <ul style="list-style-type: none"> ○ Comment détecter un risque LAB lors d'entretien pour un gestionnaire de compte avec un professionnel ○ Les diligences et les risques LAB d'une banque usant de multiples canaux d'émission et de réception d'ordre, adossés à un réseau spécifique dédié notamment au conseil et appui de proximité des clients ○ Les risques LAB et les instruments de taux ○ Comment appréhender le risque LAB d'une transaction effectuée par la table d'intermédiation pour l'ensemble de ses clients internes ou externes ○ Commenter et rappeler les diligences à mettre en pratique autour d'un cas fourni par DFINF
<p>Module 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durée : 0, 5 jour • Public : collaborateurs particulièrement exposés aux risques LABFT et dont les fonctions portent sur les activités du private equity • Pré-requis= avoir validé LABFT FONDAMENTAUX + Module 1 « LAB2 APPROFONDISSEMENT » 	<p>Module 3 : Le risque LAB et le private equity</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif : approfondir les connaissances du cœur de métier prêteur/investisseur long terme et des diligences LAB à y associer • Contenu : <ul style="list-style-type: none"> ○ le risque LAB et le « private equity » : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les responsabilités de la CDC face aux risques d'opérer dans les paradis fiscaux ▪ sur la base d'exemples DFIN : identifier les points spécifiques d'attention aux risques LAB pour ce type de montage pour les différentes parties prenantes et poser le cadre des indicateurs permettant de déceler un risque LAB ou de fraude
<p>Module 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durée : 0, 5 jour • Public : collaborateurs particulièrement exposés aux risques LABFT et dont les fonctions portent sur les activités d'investisseur/prêteur • Pré-requis= avoir validé LABFT FONDAMENTAUX + Module 1 « LAB2 APPROFONDISSEMENT » 	<p>Module 4 : Prêteur, investisseur long terme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif : approfondir les connaissances du cœur de métier prêteur/investisseur long terme et des diligences LAB à y associer • Contenu : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le risque LAB et/ou fraude et/ou corruption et les plans d'actions sociaux sur l'habitat (construction/réhabilitation), la politique de la ville (renouvellement, désenclavement des quartiers et plan), l'hébergement des personnes fragilisées (enfance, handicap, 3^{ème} âge)... ○ Le risque LAB et/ou fraude et/ou corruption et l'investissement sur les infrastructures d'intérêt général (transports /université/hôpitaux...)
<p>Service Formation EP</p>	

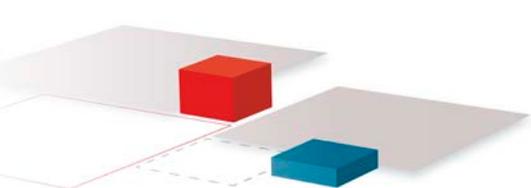
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S070813 – Méthode d'échantillonnage dans le cadre du contrôle interne

Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique : ➤	
Pilotée par : DRS	

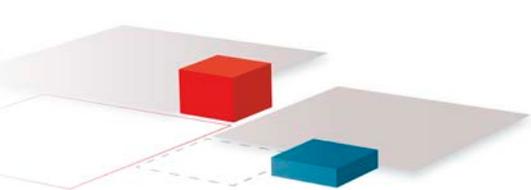
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S070814 – Plan de Continuité d'Activité

<p>Public : Correspondants du PCA</p> <p>Managers opérationnels</p> <p>Responsables PCA</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrire le Plan de Continuité d'Entreprise et le Plan de Continuité d'Activité • Identifier et interpréter les textes réglementaires et les obligations requises • Définir les grands principes du PCE de la CDC • Comprendre comment le PCE et les PCA participent à la maîtrise des risques opérationnels de la CDC • Traduire le PCA dans les activités à risque d'une direction
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contexte réglementaire ▪ Concepts et principes du PCE de la CDC ▪ Le plan de continuité d'entreprise et le plan de continuité d'activité ▪ La continuité d'activité en tant que dispositif de maîtrise des risques opérationnels ▪ La déclinaison opérationnelle du PCA au sein d'une direction ▪ Benchmark PCA de la place : comparaison du PCE de la CDC avec ce qui se fait au sein d'autres établissements financiers
<p>Durée : 1 /2 jour</p>	<p>Pilotée par : Service Formation EP</p>
<p>Approche pédagogique : QCU, tests, questions/réponses pour vérifier, réviser et confirmer les acquis</p> <p>Alternance d'illustrations et de retours d'expérience</p> <p>Cas concrets de déclenchement d'un PCA</p> <p>Mise en situation des participants au travers d'un exercice de gestion de crise</p>	

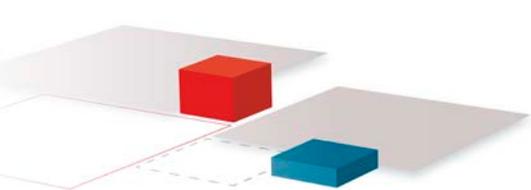
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S070818 – Règlementation bancaire (CRBF 97-02)

<p>Public : Collaborateurs, Responsables d'unité et de pôles nouvellement en poste.</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Connaître et comprendre l'utilité du règlement bancaire de contrôle interne 97-02• Faire le lien avec leurs activités au quotidien et développer une meilleure maîtrise des risques dans son travail• S'approprier les meilleures pratiques déployées au sein de la DEOF• Amélioration de son propre dispositif de contrôle interne
<p>Durée : 4 heures</p>	
<p>Intervenants : Professionnelle du contrôle interne en milieu bancaire,</p> <p>Service des Risques et de la conformité de la Direction de l'Exécution des Opérations financières</p>	<p>Programme</p> <p>Présentation du règlement 97-02</p> <ul style="list-style-type: none">○ Qu'est-ce que le contrôle interne○ Quels sont les risques liés au secteur bancaire et financier ?○ Comment les maîtriser ?○ Règlement sur le contrôle n° 97-02 du 21 février 1997 relatif au contrôle interne des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, modifié par les arrêtés des 17 juin 2005, 20 février et 2 juillet 2007, 11 septembre 2008, 14 janvier 2009, 5 mai 2009, 29 octobre 2009, 3 novembre 2009, 19 janvier 2010.
<p>Approche pédagogique :</p> <p>Exposés illustrés d'exemples concrets exercices en sous-groupes co-animation CDC, service du contrôle des Risques et de la Conformité</p>	<p>La démarche du contrôle interne à la Direction de l'Exécution des Opérations Financières</p> <ul style="list-style-type: none">○ Le contrôle interne à la CDC○ Le contrôle interne à la DEOF○ Les missions des risques de la DEOF○ Présentation des outils de pilotage au contrôle interne à la DEOF : risques, processus, contrôles...
<p>Pilotée par : DEOF</p>	

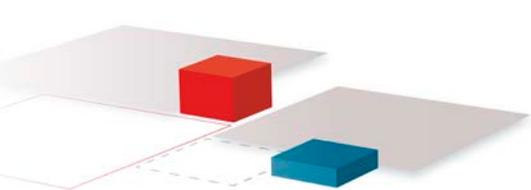
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S071503– Auditeurs qualité internes (AQI)

<p>Public : Toute personne motivée par cette fonction d'auditeur</p> <p>Ancienneté requise de 12 mois minimum ; idéalement à 18 mois</p>	<p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Comprendre les principes de la norme ISO 9001: 2008▪ Assimiler le fonctionnement d'un SMQ▪ Comprendre les caractéristiques du SMQ à la DSB▪ Posséder les pratiques pour préparer, réaliser et suivre des audits de système qualité de la DSB▪ Maîtriser les situations relationnelles rencontrées au cours des missions d'audit
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Le système de management de qualité (SMQ) et la norme ISO 9001:2008▪ Présentation générale d'un audit▪ Mise en pratique et préparation d'un audit▪ Conduite accompagnée d'un audit
<p>Durée : 3 jours</p>	
<p>Pilotée par : DSB</p>	

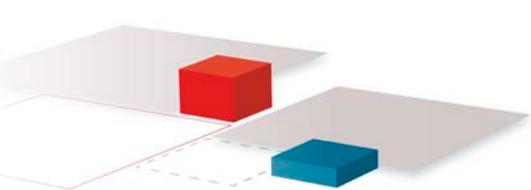
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S071720– Tableaux de bord dans l'administration

<p>Public : contrôle de gestion</p>	<p>Objectifs</p> <p>Les objectifs de la formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'approprier une méthodologie complète de conception et d'utilisation des tableaux de bord • Savoir communiquer avec son équipe et sa hiérarchie autour des tableaux de bord • Savoir exploiter les indicateurs comme outils structurants d'aide au management • Etre dans l'aisance quant à l'utilisation des tableaux de bord • Etre sensibilisé à la démarche d'amélioration continue
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <p>Positionner le tableau de bord selon les démarches de pilotage</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Du pilotage stratégique... au pilotage opérationnel : définitions et relations <input type="checkbox"/> Exemples de plans stratégiques... et de plans opérationnels : analyse critique des tableaux de bord s'y rattachant <p>La démarche d'élaboration et d'utilisation d'un tableau de bord</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Introduction aux « 5+1 » étapes de sa conception Facteurs clés de succès et d'échecs <input type="checkbox"/> Définir le périmètre et les objectifs du tableau de bord (phase d'audit) Analyse et détermination des besoins : quel(s) objectif(s) ? quelle(s) action(s) ? La méthode MALIN pour valider les objectifs et/ou les actions à suivre Les principes d'élaboration de la « fiche action » <input type="checkbox"/> Définir les acteurs « parties prenantes » du tableau de bord : leurs rôles et leurs attentes <p>La démarche d'élaboration et d'utilisation d'un tableau de bord (suite)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir le contenu du tableau de bord <ul style="list-style-type: none"> ○ Les différents types d'indicateurs ○ Les qualités essentielles d'un « bon » indicateur ○ Les principes d'élaboration de la « fiche indicateur » ▪ Définir l'ergonomie du tableau de bord <ul style="list-style-type: none"> ○ Exemples des présentations les plus usuelles : analyse critique ○ Quelques conseils pour concevoir un tableau de bord interactif et communicant ▪ Savoir exploiter et animer le tableau de bord <ul style="list-style-type: none"> ○ Communiquer autour des indicateurs (équipe – down – ou hiérarchie – up –) ○ Les retours sur expérience et actions correctives
<p>Durée : 2 jours</p>	
<p>Approche pédagogique :</p> <p>Echanges avec le groupe</p> <p>Vidéo d'un contre-exemple à la méthode MALIN</p> <p>Atelier en 2 sous-groupes de 4 personnes autour de la méthode MALIN accompagnée des fiches « action »</p>	
<p>Pilotée par : DRS</p>	

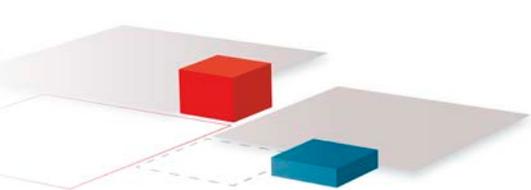
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S072507– Fondamentaux de la LAB bancaire

<p>Public : en priorité celles pratiquant la LAB</p>	<p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Développer un socle de connaissances de base sur :<ul style="list-style-type: none">- La réglementation de la LAB- Les pratiques et les outils utilisés par DSB, afin d'acquérir les réflexes adaptés aux principales situations pouvant se présenter.▪ Etre capable de traiter les problèmes simples, identifier une situation à risque et la remonter aux décideurs concernés
<p>Prérequis : Avoir suivi le module E-learning</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">▪ L'environnement de la LAB▪ La réglementation▪ Les outils du pôle « risques opérationnels, LAB et déontologie »▪ Les bonnes pratiques de la relation client
<p>Durée : ½ journée</p>	<p>Pilotée par : DSB</p>

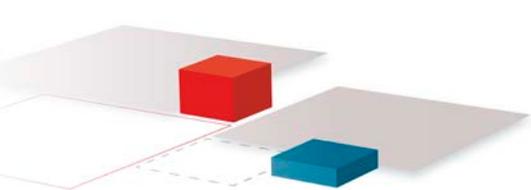
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S072509– Lutte Anti-blanchiment (module expert)

Public : <ul style="list-style-type: none">➤ Toute personne pratiquant régulièrement la LAB avec un niveau de responsabilité de par ses fonctions.➤ La liste des participants est validée par DSB12	Objectifs <p>Etre autonome pour analyser une situation à risque, intervenir avec pertinence pour la traiter et saisir à bon escient le pôle LAB.</p>
Prérequis : Avoir suivi la formation LAB: « Les fondamentaux », ou une précédente version de la formation « LAB Expert »	Programme <p>Thèmes de la formation</p> <ul style="list-style-type: none">• Evolution de l’environnement de la LAB• Les actions en cours:<ul style="list-style-type: none">○ KYC, ERMES, etc..○ Cas pratiques○ Relations clientèle○ LABSCORE outil de pilotage○ Contrôles de deuxième niveau <p>Enjeux de la formation</p> <ul style="list-style-type: none">• Mettre à jour annuellement les connaissances et pratiques des acteurs de la LAB• Chaque année, un thème d’actualité est abordé selon les différents axes d’amélioration définis par le pôle LAB.
Durée : ½ journée	
Pilotée par : DSB	

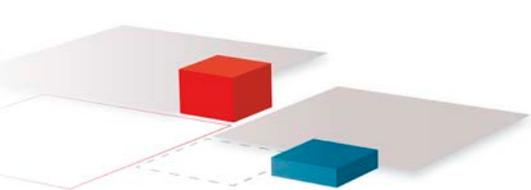
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S072515– Prévention du risque automobile (base)

Public : Collaborateurs dont l'activité nécessite l'utilisation d'un véhicule	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Acquérir les compétences d'une conduite professionnelle• Approfondir les connaissances dues aux missions professionnelles• Entretien et perfectionner ses connaissances sur le véhicule• Savoir identifier les situations à risques• Développer les stratégies prévention efficaces au quotidien• Améliorer sa perception de l'environnement
Prérequis : Etre titulaire d'un permis de conduire valide	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ L'insécurité routière▪ L'adhérence▪ L'éco-conduite professionnelle et responsable▪ La conduite professionnelle▪ Le freinage▪ Les vitesses et les distances d'arrêt▪ Les pneumatiques▪ Le constat amiables et les causes d'accidents
Disposer d'un véhicule de fonction, de service ou assimilé	
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : Exercices pratiques et mise en situation.	
Pilotée par : DDTR	

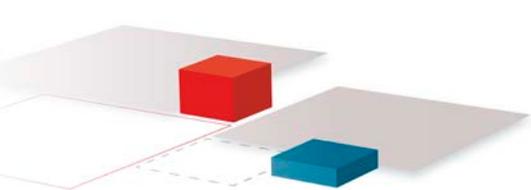
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S072516– Prévention du risque automobile (recyclage)

Public : Collaborateurs dont l'activité nécessite l'utilisation d'un véhicule	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Entretien des connaissances sur la conduite professionnelle• Perfectionner ses compétences• Approfondir les fondamentaux de la conduite professionnelle
Prérequis : <ul style="list-style-type: none">➤ Etre titulaire d'un permis de conduire valide➤ Disposer d'un véhicule de fonction, de service ou assimilé➤ Avoir participé à la formation prévention du risque automobile de 2 jours puis tous les 2 ans	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Code de la route : les exigences professionnelles et réglementaires▪ Conduite professionnelle et substances psycho-actives▪ Les effets de l'alcool▪ Contrôle 10 points et pneumatiques du véhicule
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : Exercices pratiques et mise en situation.	
Pilotée par : DDTR	

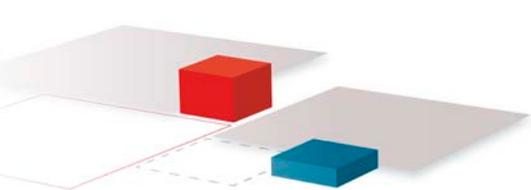
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



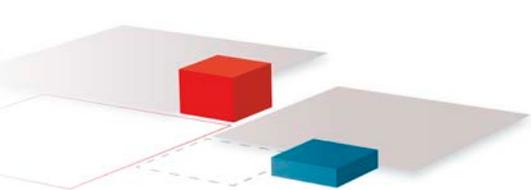
S072517– Connaissance et prévention diverses fraudes

Public : Tout collaborateur DSB	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Sensibiliser les collaborateurs de la Direction des Services bancaires au respect de la sécurité des fonds qui sont confiés à la Caisse des Dépôts au titre de ses missions de banquier du service public de la Justice.• Connaître les règles essentielles qui régissent cette activité d'agir de façon pertinente et sécurisée.• Prévenir les diverses fraudes auxquelles est exposée la Direction des Services bancaires.
Prérequis : Etre, au quotidien, un acteur de l'activité bancaire et vouloir connaître la vision risque de l'activité	
Durée : 1 jour	Programme <ul style="list-style-type: none">• Introduction• Grandes typologies de fraudes• Fraudes sur les chèques• Fraudes sur les virements / prélèvements• Fraudes sur les comptes bancaires• Fraudes sur la carte bancaire• Fraudes liées aux nouvelles technologies• Autres fraudes et escroqueries
Pilotée par : DSB	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



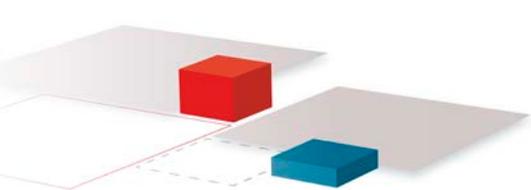
S08-SYSTÈMES D'INFORMATION ET MAITRISE D'OUVRAGE



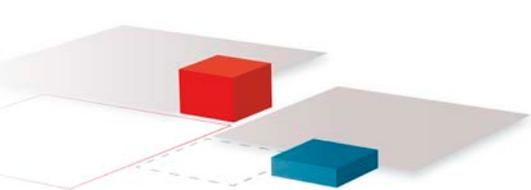
S081201 Connaissance des SI

Public : Nouveaux arrivants à DSB Tout collaborateur DSB	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître les systèmes d'information de la Direction des Services Bancaires dans leur ensemble.• Savoir quels sont les applicatifs utilisés dans le cadre de son activité et maîtriser les circuits interbancaires.
Prérequis : Être au quotidien, un acteur de l'activité bancaire	Programme <ol style="list-style-type: none">1. Les différents applicatifs utilisés dans le cadre des activités bancaires<ul style="list-style-type: none">➤ L'outil de tenue de compte➤ Les outils de gestion des opérations courantes➤ Les outils de gestion des placements➤ Les outils de gestion des risques et le crédit➤ Les outils de suivi de qualité➤ Les outils de suivi commercial➤ Les outils à disposition des clients➤ Les outils à disposition du réseau➤ Les outils spécifiques par type de clientèle➤ Les outils des partenaires<i>(Exercices d'application)</i>2. Les différents outils de gestion administrative de l'établissement<ul style="list-style-type: none">➤ L'outil de communication➤ Les outils de suivi budgétaire➤ Les outils de DRH➤ Les outils de suivi des risques<i>(Exercices d'application)</i>
Durée : ½ journée	
Pilotée par : DSB	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



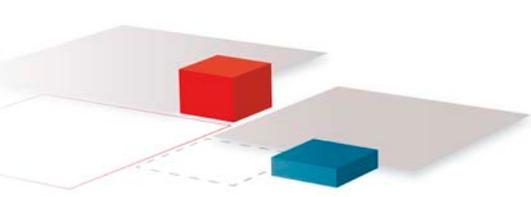
S09-AFFAIRES GÉNÉRALES



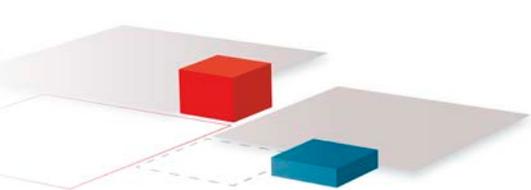
S091801 – Techniques de compte-rendu et prises de notes

Public : Tous publics	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Optimiser sa qualité d'écoute pour améliorer sa prise de notes• Savoir restituer les idées -clés• Rédiger des comptes rendus fidèles, complets et clairs• Présenter un compte rendu professionnel
Prérequis : Aucun	
Durée : 3 jours	Programme <ul style="list-style-type: none">• Les étapes de la communication écrite de synthèse• Une bonne écoute garante d'une bonne prise de notes• Une bonne prise de notes garante d'un compte rendu de qualité• Le compte rendu professionnel
Approche pédagogique : Exposé et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



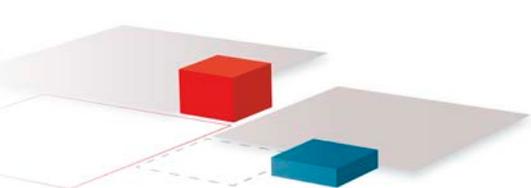
S 10-JURIDIQUE



S100508 – Fondamentaux juridiques de l'activité prêteur sur fonds d'épargne

<p>Public : Collaborateurs exerçant les fonctions :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Front office➤ Analyse financière➤ Analyse risque	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• d'assurer le contrôle de 1er niveau des documents préalables à l'émission d'un prêt et plus particulièrement d'apprécier la conformité des actes de garantie.• de connaître l'architecture d'un contrat de prêt, son contenu et ses effets.• d'appréhender les règles de mise en œuvre des garanties.
<p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Avoir de 3 à 6 mois d'ancienneté dans une fonction opérationnelle ayant un lien direct avec l'instruction des prêts.	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Thème I : Le contrat de prêt<ul style="list-style-type: none">○ Les signataires○ Composition du contrat de prêt○ La justification des droits réels immobiliers▪ Thème II : La garantie des prêts<ul style="list-style-type: none">○ Introduction : Les règles et le cadre législatif○ Garantie « publique »○ Garanties « privées »▪ Thème : III La vie du contrat<ul style="list-style-type: none">○ La mise en jeu des garanties○ Les incidents et les événements de gestion durant la vie du prêt▪ Glossaire
<p>Durée : 2 jours</p>	
<p>Intervenants : Service juridique de DFE</p>	
<p>Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques.</p>	
Pilotée par : DFE	

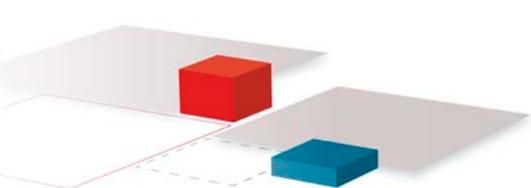
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S101001 – Les baux commerciaux

<p>Public :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ CDT➤ DT	<p>CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION</p> <p>Dans le cadre des projets d'investissement immobilier la CDC investit dans des bâtiments destinés au locatif. Le bail devient un élément majeur pour déterminer l'équilibre de l'opération et la cession du produit.</p> <p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Interpréter le langage juridique des baux commerciaux.• Analyser l'incidence du bail dans la vie du produit.
<p>Prérequis :</p> <p>Avoir suivi les modules sur les fondamentaux de l'immobilier</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Introduction L'origine et les enjeux du bail commercial.▪ Dans quelle cadre intervient la notion de bail commercial ?<ul style="list-style-type: none">○ Présentation des critères à remplir pour qu'une opération relève du statut des baux commerciaux▪ Durée - Renouvellement et résiliation du bail commercial<ul style="list-style-type: none">○ Les incidences du choix de la durée du bail et les principes du renouvellement et ses incidences sur les relations bailleur/locataire○ la complexité rédactionnelle des clauses de résiliation▪ Charges et conditions du bail commercial<ul style="list-style-type: none">○ Loyer○ Charges○ Obligations réciproques des parties▪ Modifications du bail en cours de durée<ul style="list-style-type: none">○ Déterminer les règles impératives et les aménagements possibles en matière de cession et de sous-location
<p>Durée :</p> <p>1 jour</p>	
<p>Approche pédagogique :</p> <p>Animation participative et cas pratique</p>	
<p style="text-align: center;">Pilotée par : DDTR</p>	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S101002 – Clés règlement IRC

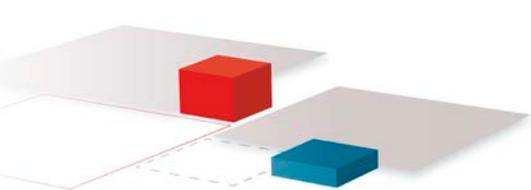
Public : Gestionnaires, téléconseillers	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les évolutions des textes juridiques afin de mieux les mettre en œuvre.
Prérequis : aucun	Programme (A définir avec le service juridique de DRSA) <ul style="list-style-type: none">• Décrire et expliquer la réglementation en vigueur, la mettre en lumière autour de cas concrets• Acquérir des données suffisantes (réflexe) pour évaluer correctement les situations à risques• Savoir adopter les bons comportements et mettre en œuvre la réglementation
Durée : 1 à 2 jours	
Approche pédagogique : Exposé, et travail en atelier	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

S101003 – Contrats complexes

<p>Public :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Administrateur ➤ Gestionnaires ➤ DT ➤ CDT ➤ Chargé d'Affaires ➤ Expert Investisseur ➤ AF 	<p>CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION</p> <p>Les sociétés dans lesquelles la CDC est actionnaire concluent de nombreux contrats, dont le mode de passation et les clauses ont des incidences sur la vie de l'investissement.</p> <p>Ce module a pour objet d'acquérir les connaissances nécessaires dans le domaine visé et d'apporter un éclairage sur les points de vigilances à avoir au regard du risque de la CDC en tant qu'investisseur.</p> <p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'apporter un éclairage sur les règles fondamentales de la commande publique, les différentes formes de contrats de droit public et de droit privé et les relations financières qui en découlent • de comprendre les risques et responsabilités attachés à ces contrats pour la CDC
<p>Durée : 1 jour</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les contrats immobiliers (VEFA, CPI, bail à construction) ▪ Les contrats de la commande publique (rappel des textes applicables, particularités des mandats (loi MOP et autres), obligations des parties et règles de la rémunération, limites des avenants) ▪ La concession d'aménagement (définition et périmètre, responsabilités des parties, limites des avenants) ▪ La convention de délégation de service public (définition et périmètre, distinction entre concession des travaux et concession de service, partage des responsabilités entre les parties, limites des avenants) ▪ Les conventions d'occupation du domaine public – PPP (Typologie des différentes conventions : BEA, AOT, contrat de partenariat ; partage des responsabilités des parties en fonction du type de la convention ; les limites des avenants ; les risques de requalification)
<p>Approche pédagogique : Exposé illustré de cas et exercices pratiques</p>	
<p>Pilotée par : DDTR</p>	

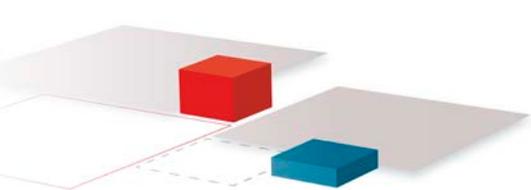
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S101004 – Droit immobilier : fiscalité de l'immobilier

Public : CDT, DT	CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION Dans le cadre de la nouvelle réforme sur la TVA, la DDTR souhaite apporter aux collaborateurs des directions régionales des réponses sur les exigences fiscales liées au financement de diverses opérations immobilières, et l'impact sur les spécificités économiques, au développement local, structures sociaux économiques, les éléments de langage, la réglementation et les outils disponibles
Prérequis : Avoir suivi les modules sur les fondamentaux de l'immobilier ou être expérimenté sur le sujet Savoir lire et d'interpréter les documents financiers	Objectifs Les collaborateurs ayant suivi cette formation devront être capable de mesurer les incidences fiscales de l'acquisition à la cession d'un bien immobilier. <ul style="list-style-type: none">• Connaître les bases de la fiscalité• Cerner le contexte juridique et fiscal des opérateurs immobiliers• Mettre en application les nouvelles règles fiscales
Durée : 1 jour	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Introduction : rappel des principes applicables en matière de TVA sur les opérations immobilières et importance du choix de la structure▪ Régime fiscal de l'investisseur lors de ses acquisitions immobilières (droits d'enregistrement) : terrains ; neuf ; VEFA ; immeubles anciens▪ Imposition des recettes locatives de l'investisseur : meublé/nu ; revenus fonciers ; travaux de rénovation ; investissements locatifs ; souscriptions de parts SCPI▪ Imposition des plus-values de cession réalisées par les investisseurs : impact selon le choix de la structure de détention ; terrains à bâtir ; immeuble neuf ; VEFA ; immeubles anciens ; régime des plus-values immobilières
Intervenants : SCET	
Approche pédagogique : Animation participative ; Cas pratique et exercices ; QCM	
Pilotée par : DDTR	

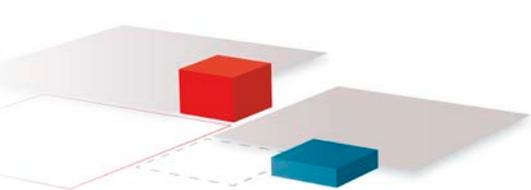
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S101006 – Spécificités des SEM

Public : Mandataires et gestionnaires de participations	CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION La Caisse des Dépôts prend des participations en tant qu'actionnaire/investisseur dans les sociétés support du développement territorial : Sociétés d'Economie Mixte en particulier Les équipes des directions interrégionales mettent en œuvre les projets nouveaux et assure le suivi de ce type de structure. La CDC exerce des fonctions d'administrateur ou de membre de Conseil de surveillance par l'intermédiaire de ses représentants permanents : les collaborateurs du réseau qui interviennent et gèrent au niveau local les participations dans les SEM. Les collaborateurs du réseau ayant à intervenir dans ce type de société doivent en connaître les caractéristiques pour exercer au mieux leur fonction d'Administrateur. Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre la nature, l'organisation les relations financières et contractuelles des SEM• Appréhender son rôle et ses responsabilités d'Administrateur au sein d'une SEM
Prérequis : Avoir un (des) mandats ou intervenir dans le processus de gestion des mandats (gestionnaires de participations)	
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : ➤ Exposé illustré de cas et exercices pratiques	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Les SEM :<ul style="list-style-type: none">○ Ses caractéristiques générales○ Le cadre juridique et financier d'une SEM○ Les différents organes au sein d'une SEM, leur mission et particularités par rapport à une SA○ Les contrôles exercés sur les SEM▪ Les pouvoirs, obligations et responsabilités de l'Administrateur, notamment au vu de la doctrine d'intervention de DDTR▪ La structuration conventionnelle de la gouvernance et le rôle de l'Administrateur
Pilotée par : DDTR	

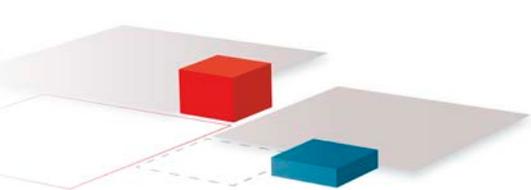
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S101007 – Etude texte IRC

<p>Public : Juriste</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de la formation les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Décliner les évolutions de la loi dans la réglementation de la caisse de retraite
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">▪ A définir avec le service juridique <div data-bbox="635 1169 967 1570" data-label="Image"></div>
<p>Durée : A définir</p> <p>:</p>	<p>Pilotée par : DRS</p>

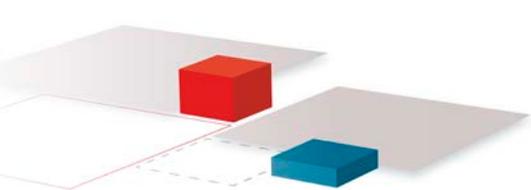
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



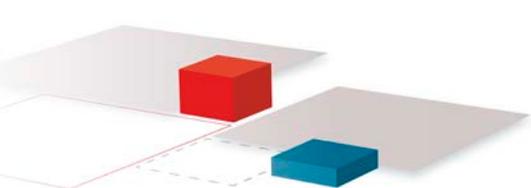
S101009 – Fraude documentaire

Public : <ul style="list-style-type: none">• Tout collaborateur en relation avec le public, ou en service contentieux• Gestionnaire	Objectifs <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Détecter une fraude dans un document européen, en procédant à un examen visuel et tactile ou en utilisant les outils adaptés• Détecter les sécurités des documents administratifs européens
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Définition des normes en vigueur concernant les documents sécurisés• Définition de la fraude documentaire :<ul style="list-style-type: none">○ fraude matérielle○ fraude intellectuelle <p>Les sécurités fondamentales de documents d'identité :</p> <ul style="list-style-type: none">○ Le support non réactif○ Le support papier, le filigrane○ Les autres supports : les polymères <p>Les impressions de fond :</p> <ul style="list-style-type: none">○ L'Offset○ La taille douce○ La typographie <p>La reconnaissance des modes d'impression pour la personnalisation :</p> <ul style="list-style-type: none">○ Jet d'encre○ Laser○ Thermique○ Procédé photographique○ Gravure laser <p>Les autres sécurités (marques optiquement variable et encre de sécurité)</p> <p>Les documents français :</p> <ul style="list-style-type: none">○ les différents modèle de passeports,○ les différents modèles de CNI françaises,○ les titres de séjour et les autorisations provisoires de séjour,○ le permis de conduire. <p>Les autres documents européens : Test des connaissances par la manipulation de documents vrais et faux</p> <p>L'usage du document d'un tiers :</p> <ul style="list-style-type: none">○ les points clés de la reconnaissance faciale,○ les questionnements particuliers à engager.
Durée : 2 jours	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



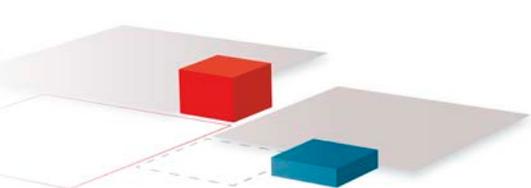
S 11- COMMUNICATION



S110602 – Communication de crise

Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : CDC Campus	

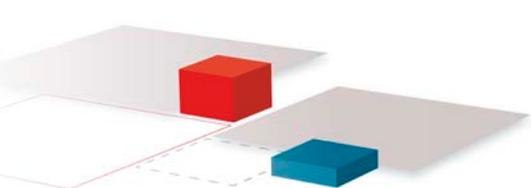
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S110603– GRC analytique

Public : ➤ Encadrement	Objectifs Seront défini par la direction en fonction de l'évolution de l'outil
Prérequis :	Programme ▪ Voir en fonction des contenus mis en place par l'institut de retraite
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : DRS	

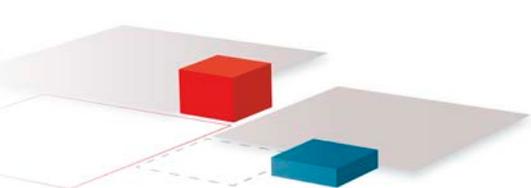
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S110605– Ecosystème digital

<p>Public : Chargés de communication</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires auront :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ appréhendé les outils de la communication digitale et auront pu s'entraîner à la création d'un blog et à la conduite de campagnes emailing et auront intégré différentes techniques de veille.
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Le WEB : Fichiers, langages, sites internet, mobile versus app➤ "WEB 2.0" : Internet comme une plateforme<ul style="list-style-type: none">○ Les réseaux sociaux (plateformes majeures, Usages et comportements (UGC, influence, etc.))○ Les outils du quotidien digital○ Introduction aux Réseaux Sociaux d'entreprises et mode d'organisation collaborative• •Digital marketing : SEO, SEM, Display, FB Ads, emailing, introduction au e-CRM• •Cartographie d'un écosystème digital• •Introduction au WEB 3.0• •Atelier de mise en pratique<ul style="list-style-type: none">○ Organiser une veille, dashboard○ Créer un blog○ Mener une campagne emailing
<p style="text-align: center;">Pilotée par : CDC Campus</p>	

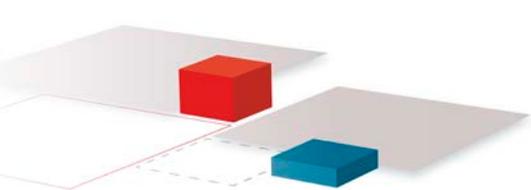
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S110606– Langage Web et vulgarisation de l'information

Public : Relation client	Objectif A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure : <ul style="list-style-type: none">• Ecrire pour être mieux compris par les gestionnaires• Analyser la nature des informations à transmettre• Prendre en compte les préoccupations du public• Renforcer l'attrait des supports on-line dématérialisés• Développer un style rédactionnel adapté aux spécificités du on-line.• Optimiser l'impact des mots et des images• Argumenter en "bénéfices clients"
Prérequis : Aucun	
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : Exposé et exercices pratiques	Programme <ul style="list-style-type: none">• Attitudes et usages des lecteurs, mode de lecture des internautes• e-catalogue, e-brochure, e-plaquette : les particularités• Enrichir le contenu par les visuels et effets spéciaux : animation, son, vidéo• Règles de déontologie sur Internet• Choix des messages
Pilotée par : DRS	

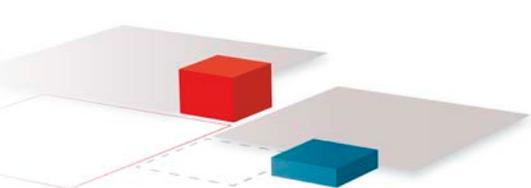
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S110608– Rédaction de courriels adaptés aux régimes de retraite

Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : DRS	

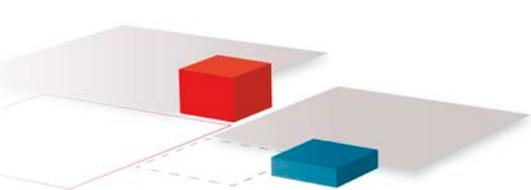
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S110609– Réseaux sociaux pour développer la relation client

Public : Gestionnaire relation client	Objectifs A l'issue de la formation les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• D'appréhender les réseaux sociaux, et leur utilité• D'analyser les possibilités de mise en place dans une caisse de retraite• De mesurer les risques de l'utilisation de réseaux sociaux
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Les clients et les entreprises sur les réseaux sociaux▪ A quoi servent les réseaux sociaux dans la relation client ?▪ Typologie des réseaux sociaux et autres applications pour la relation client▪ Recommandations et bonnes pratiques▪ La stratégie des réseaux sociaux pour le service client<ul style="list-style-type: none">○ Connaître l'usage de ses clients○ Définir ses objectifs○ Définir une stratégie opérationnelle
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : Théorie et découverte de l'existant	
Pilotée par : DRS	

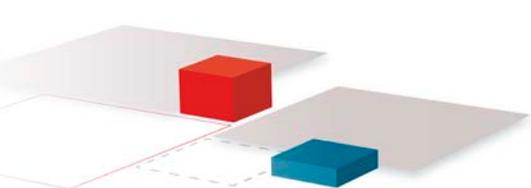
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S110610– Savoir utiliser les différents réseaux de communication interne

Public : DRC	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• S'adapter aux différents outils de communication existants
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Les différents canaux de communication de DRSA• Savoir répondre aux clients par téléphone, par courrier, courriel et en face à face :<ul style="list-style-type: none">○ Les points communs○ Les divergences○ Les procédures• Ateliers pratiques
Durée : A définir	
Intervenants : Externe et interne	
Approche pédagogique : Théorie et exercices pratiques à partir de cas concrets	
Pilotée par : DRS	

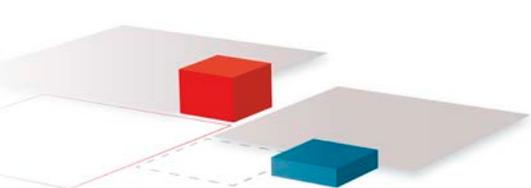
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S110611– Segmentation en fonction du PST

Public : Encadrement	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• A définir en fonction du plan stratégique de la DRS
Prérequis : aucun	Programme 
Durée : A définir	
Pilotée par : DRS	

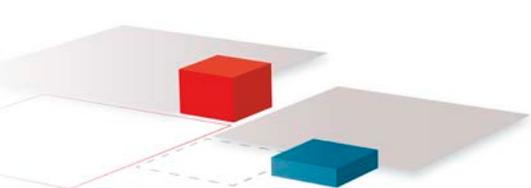
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S110612– Stratégies digitales

<p>Public :</p> <p>Professionnels de la communication opérant dans le domaine de la stratégie digitale</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Compris les enjeux de la communication digitale, les grands tendances, usages et comportements du monde digital. Ils sauront développer le volet digital dans leur stratégie de communication, intégrer les réseaux sociaux et gérer l'e-réputation.
<p>Prérequis :</p> <p>Aucun</p>	<p>Programme</p> <p>Jour 1</p> <ul style="list-style-type: none">• Tendance, technologie, comportement, usages- Histoire : De la Tv à internet, préhistoire digitale (e-commerce & e-business, digital marketing), nouvelle ère digitale (nouvelle marketplace, web dynamique, web social)- Nouveaux comportements et usages- La viralité- Générations du web, nouveaux phénomènes (influence, nomades connectés, shopping, crowd, web intelligent, curation, tendances de consommation...)• Les acteurs- Marché & évolutions, agences & annonceurs, métiers, startups, écosystème idéal• Entreprise et digital- Entreprises et social médias (cartographie, best practices, how to), opérations de communication digitale (études de cas)- UGC, divertissement, Crowd, influence, e-reputation , brand content- Marques et digital intégré (études de cas de digitalisation de communication dans la globalité) Intersession 6 à 8 semaines• Jour 2- Focus sur les acquis du jour 1 et sujets travaillés pendant l'intersession- Revue de presse individuelle (thématiques types 4 grands chiffres, strat B2B, B2C, UGC, viral, e-reputation, etc)- Atelier d'échange de pratiques et cas concrets des participants
<p>Pilotée par : CDC Campus</p>	

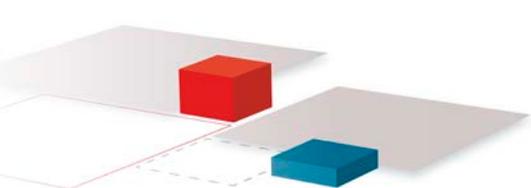
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S111704– Gestion des appels difficiles dans une caisse de retraite

Public : Téléconseillers et gestionnaires	Objectif : A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure : <ul style="list-style-type: none">• D'appréhender et de mieux gérer un appel difficile Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Déroulement d'un entretien téléphonique<ul style="list-style-type: none">○ Se présenter○ La posture à adopter○ La prise en charge du client○ La reformulation○ La prise de congés○ Les mots, l'expression○ Comportements et attitudes à éviter▪ Gérer un appel difficile<ul style="list-style-type: none">○ Définition○ Situation d'agression verbale○ Difficulté de traitement d'un dossier○ Traitement des situations particulières
Prérequis : Aucun	
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : Mises en situation	
Pilotée par : DRS	

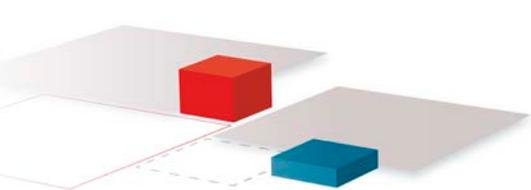
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



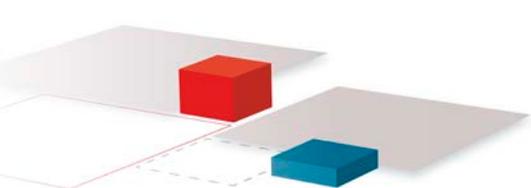
S111707– Rédaction de courriers appliquée à une caisse de retraite

Public : Tout public	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les attentes d'un client• Rédiger pour répondre aux questions formulées et seulement à ces questions• Evaluer ses écrits
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Intégrer les attentes du client▪ La méthode SPRIP▪ Les outils de rédaction :<ul style="list-style-type: none">○ La reformulation○ Les mots de liaison▪ Les derniers conseils▪ Des exercices pratiques
Durée : 0.5 j	
Intervenants : Interne	
Approche pédagogique : Théorie et exercices pratiques à partir de courriers reçus à DRSA	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



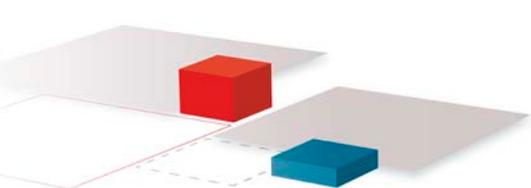
S 12-RESSOURCES HUMAINES



S121601 – Accompagnement au changement

Public : RH	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les impacts de la réorganisation sur les métiers RH• S'adapter aux évolutions
Prérequis : aucun	Programme : est construit en fonction des situations <ul style="list-style-type: none">• Mobilité• Réorganisation• Evolution de l'activité
Durée : en fonction de la demande	
Intervenants : Internes et externes	
Approche pédagogique : En fonction de la situation	
Pilotée par : DRS	

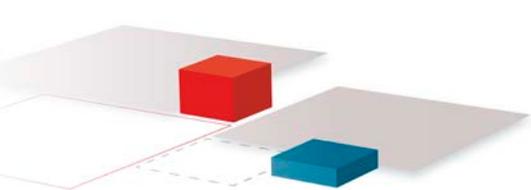
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S121602 – Accompagner la mobilité du groupe

<p>Public :</p> <p>Tout recruteur ou gestionnaire de carrière/mobilité ou conseil</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires :</p> <p>Se seront approprié les enjeux de la mobilité par une découverte des métiers</p> <p>du Groupe, leurs spécificités et leurs proximités afin de :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ mieux accompagner leurs collaborateurs dans leur démarche de mobilité <p>Groupe</p> <ul style="list-style-type: none">▪ développer les mobilités de collaborateurs du Groupe dans leur entité
<p>Prérequis :</p> <p>Aucun</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Mieux connaître les entités et les métiers du Groupe à travers notamment le témoignage d'opérationnels▪ Comprendre les aires de mobilité et donner aux recruteurs de la visibilité sur les filières métiers▪ Dégager les enjeux respectifs, les contraintes et les valeurs des entités pour mieux orienter et conseiller les candidats▪ Capitaliser sur les acquis et partager les bonnes pratiques
<p>Pilotée par : CDC Campus</p>	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S121605 – Contrôle gestion opérationnelle

Public :
RRH

Managers d'équipes
RH

Prérequis :
Avoir acquis les bases
d'une culture
économique et
financière

Durée :
2 jours

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :

- Comprendre et mesurer les impacts des décisions financières relevant de leur domaine de compétence

Programme

- **Introduction aux grands principes du contrôle de gestion**

- Rappels sur l'interprétation des grands équilibres financiers du bilan et du compte de résultat
- Appréhender le rôle de la comptabilité analytique comme outil interne de pilotage
- Calculer un coût de revient et mesurer la rentabilité d'un centre de profit
- Comprendre la logique contributive et les enjeux liés à la répartition des charges indirectes
- Faire la distinction entre coûts fixes / coûts variables et la mesure du seuil de rentabilité

- **Contrôle de gestion et pilotage de la performance RH**

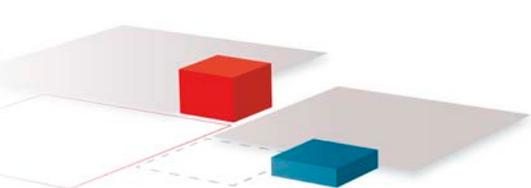
- La valorisation du temps passé et le calcul d'un taux journalier environné
- Comprendre la démarche budgétaire : du budget des ventes à la détermination du résultat prévisionnel.
- Se sensibiliser à l'analyse de l'évolution de la masse salariale et aux outils du contrôle de gestion sociale

- **Mesurer la rentabilité des investissements**

- La notion d'investissement dans un contexte RH
- L'actualisation des flux de trésorerie prévisionnels et le calcul de la valeur actuelle nette (VAN) d'un investissement.

Pilotée par : CDC Campus

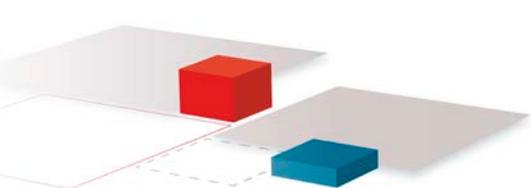
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



S121608 – Savoir interpréter les documents financiers

Public : RRH	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :
Managers d'équipe RH	<ul style="list-style-type: none">comprendre les principaux concepts financiers de l'entreprise pour les intégrer dans leur management RH et sécuriser leur discours face aux interlocuteurs internes concernés
Prérequis : Aucun	Programme
Durée : 2 jours	<ul style="list-style-type: none">Comprendre les documents comptables et financiers : Rôle de la comptabilité en tant que traduction de l'activité Notions d'exercice et de clôtureAnalyser les composantes de la rentabilité : Le compte de résultat, « film » des produits et charges Les différentes mesures de la rentabilité Le cas particulier des charges calculéesComprendre l'articulation entre bilan et compte de résultat : La construction du bilan Cas pratique : l'équilibre actif-passif et l'impact sur le bilan des décisions de gestionApprécier les équilibres structurels du bilan : Le cycle d'investissement et de financement et le fonds de roulement Le cycle d'exploitation et la notion clé de besoin en fonds de roulement Le rôle central joué par la trésorerie et le calcul du Cash flow
Pilotée par : CDC Campus	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

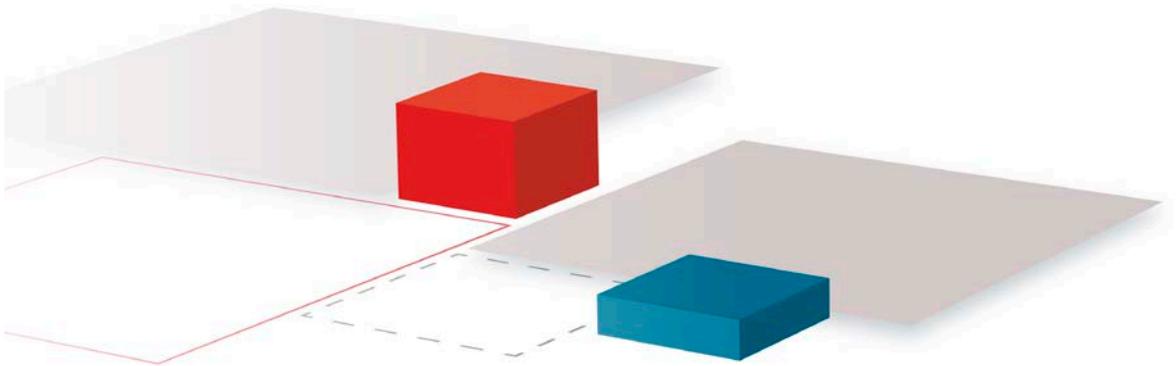


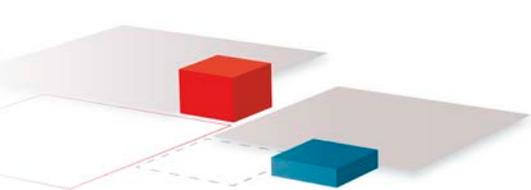
S121609 – Professionnalisation RH

Public : RH	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Répondre aux attentes des clients internes à DRS
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Etre un correspondant de proximité : le périmètre, les différents acteurs▪ Accompagner les clients internes : techniques d'entretiens, bilans▪ Travailler en mode projet▪ Mieux communiquer
Durée : A définir	
Approche pédagogique : Théorie et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

5. MANAGEMENT

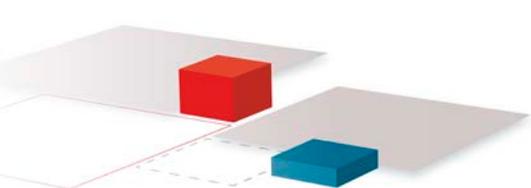




M130301 – Aborder les sujets qui fâchent

Public : Managers confirmés et managers de managers	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Régler des conflits ou des situations difficiles à froid. Il aura appréhendé la méthode permettant de relever les défis d'une conversation difficile en face à face afin d'être en capacité d'aboutir et de sortir efficacement des non-dits ou des conflits «larvés»,
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Entamer et conduire une discussion difficile▪ Réguler et exprimer les émotions chez soi et les autres▪ Repérer et définir les valeurs qui nous animent▪ Surmonter les barrières à une communication efficace▪ Identifier et s'adapter à certains troubles de la personnalité▪ Transposition aux cas des participants
Durée : 2 jours	
Pilotée par : CDC CAMPUS	

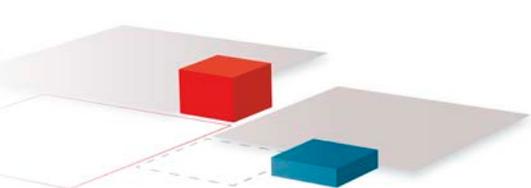
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



M130302 – Affirmer son leadership et ses prises de décision

Public : <ul style="list-style-type: none">• Managers confirmés• Managers de managers• Managers d'équipes transverses	Objectifs <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Prendre conscience de l'impact de leur leadership sur eux même et leur entourage. Ils sauront utiliser les 2 postures du leader : Posture haute et posture basse. Ils auront compris et pourront mettre en pratique les méthodes qui aboutissent à la prise de décision pour être plus à même de décider dans l'incertitude, l'urgence ou la complexité.
Prérequis : Aucun	Programme Leadership <ul style="list-style-type: none">▪ Définition du leadership et de ses dimensions. La confiance en soi, la conviction et l'entraînement▪ Les comportements et leurs impacts sur les relations interpersonnelles - Test DOQUEST : Analyse et débriefe▪ L'art oratoire pour affirmer son leadership▪ Manager par les points forts, axe fort du manager leader▪ Adapter sa posture de leader : Utiliser à bon escient la posture haute et la posture basse Prise de décision <ul style="list-style-type: none">▪ Comprendre son mode de fonctionnement naturel en situation de prise de décision▪ Adapter son mode de décision à une situation complexe : (autoritaire, consultatif, collaboratif ...)▪ Décider dans l'incertitude▪ Négocier des marges de manœuvre et argumenter une décision qui n'est pas de son ressort▪ Les cercles d'influence, clarifier ses marges de manœuvre ou comment les conquérir en utilisant une argumentation efficace.
Durée : 2 jours	
Pilotée par : CDC CAMPUS	

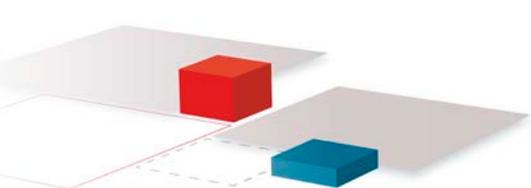
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



M130303 – Atelier Gérer les conflits

Public : Tous cadres et managers	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Résoudre des situations difficiles
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Recensement des situations des participants, identification des problèmes rencontrés et des techniques habituellement utilisées pour résoudre les difficultés.▪ Parmi les situations décrites et analysées le groupe choisira celles sur lesquelles approfondir la méthode de résolution.▪ Définition d'un modèle de référence à utiliser au quotidien pour résoudre ou prévenir les conflits.
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : Atelier : Etude de cas des participants	
Pilotée par : CDC CAMPUS	

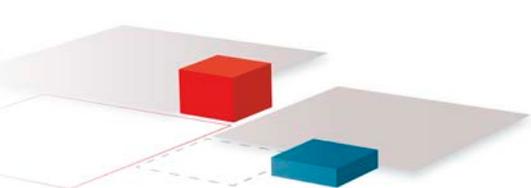
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



M130304 – Atelier Manager le changement

Public : <ul style="list-style-type: none">> Managers transverses, confirmés> Managers de managers devant faire face à des situations de changement ou conduire un changement.	Objectifs <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• D'utiliser une méthodologie destinée à résoudre les cas concrets des participants
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Cet atelier permet à un petit groupe de travailler sur les cas concrets des participants. Avec le soutien d'un formateur aguerri, les participants bénéficient de l'expérience de tous afin d'être en mesure d'acquérir méthode, outils et réflexes à utiliser dans les situations de changement plus ou moins complexes.▪ En fonction des problématiques à traiter, le formateur adapte le contenu de l'atelier (rappels théoriques si besoin, apport de méthode, résolution de problèmes, simulations, jeux de rôles ...)
Durée : 1 jour	
Approche pédagogique : Atelier : Etude de cas des participants	
Pilotée par : CDC CAMPUS	

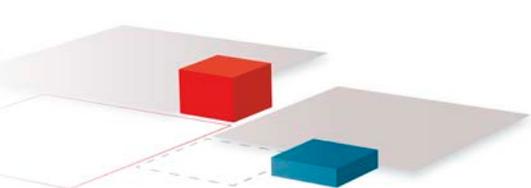
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



M130305 – Atelier Prise de poste du manager

Public : Futurs managers ou managers prenant en charge une nouvelle équipe	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Réussir ses 100 premiers jours en tant que nouveau manager ou manager prenant une nouvelle équipe. Appréhender les outils à mettre en place pour bénéficier d'une bonne crédibilité et optimiser son efficacité et celle de son équipe.• D'utiliser un carnet de bord déclinant les étapes clés des 3 premiers mois.
Prérequis : Aucun	
Durée : 1 jour	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Posture : ce qui change lorsqu'on prend un poste ou nouveau poste de manager. Bâtir des fondations solides avec son équipe et se positionner en tant que manager▪ La prise de poste : rencontrer son prédécesseur, effectuer une première auto analyse, préparer une rencontre avec sa future équipe, son futur manager, faire connaissance avec son équipe, se documenter... Les points clés et facteurs de réussite▪ Les outils à connaître : la découverte et le diagnostic de l'équipe, les entretiens individuels de découverte, les premières réunions
Approche pédagogique : Atelier	
Pilotée par : CDC CAMPUS	

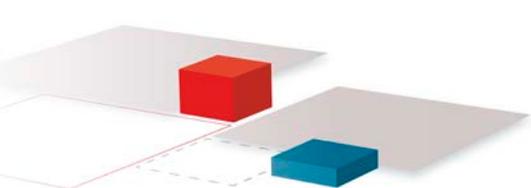
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



M130306 – Communiquer avec son équipe

Public : Tous managers	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Gérer l'information descendante, mais aussi stimuler et favoriser sa circulation au sein de son équipe. Il appréhendera les méthodes et outils de la communication collective et développera ses qualités de communicant.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Les différents types de réunions : prise de décision, résolution de problème et créativité▪ Les conditions de réussite des réunions : boîte à outils▪ Les attitudes clés du manager animateur▪ Développer son charisme de manager▪ La place de la perception dans la communication▪ S'affirmer dans sa communication managériale
Durée : 2 jours	
Pilotée par : CDC CAMPUS	

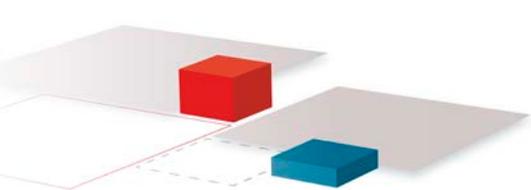
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



M130307 – Comprendre les enjeux et les méthodes de la communication

Public : Managers confirmés ou managers de managers	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• maîtriser les techniques et postures en matière de communication collective. Il saura utiliser son potentiel physique et les méthodes proposées pour s'affirmer positivement face à un groupe.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Relayer des messages clés et stratégiques▪ Quel support pour quel discours et quel public ?▪ L'argumentation : structurer ses idées pour mieux convaincre▪ Faire face aux imprévus : les mécanismes de l'improvisation▪ Accueillir les objections et faire face au scepticisme▪ Le corps, un outil de communication à développer
Durée : 2 jours	Pilotée par : CDC CAMPUS

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

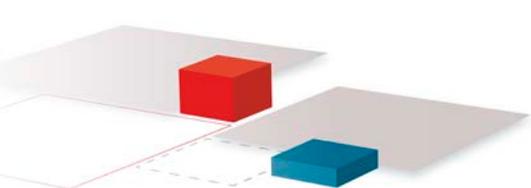


M130308 – Faciliter la coopération

Public : Tous managers	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Maîtriser des situations difficiles de conflit individuel ou collectif en tant que tiers.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Identifier un conflit autour de soi▪ Rassembler et faire venir les bons protagonistes autour de la table▪ Créer les conditions d'une compréhension mutuelle▪ Surmonter les obstacles à la construction de consensus▪ Respecter les étapes pour sortir de l'escalade conflictuelle▪ Servir d'interface pour favoriser la coopération dans son équipe, dans son réseau, sur son projet...▪ Transposition aux cas des participants
Durée : 2 jours	

Pilotée par : CDC CAMPUS

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

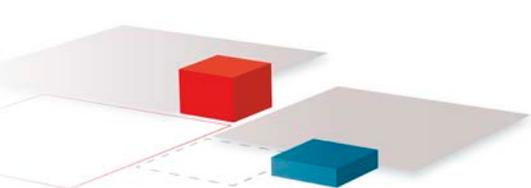


M130309 – Gérer les ingérables

Public : Tous managers	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Gérer « à chaud » des situations et des comportements difficiles. Il saura trouver la posture la plus adaptée en face à face pour surmonter les obstacles à la coopération.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Prendre du recul sur son style de négociation et ses réactions naturelles▪ Préparer, conduire et suivre des situations difficiles▪ Poser des limites et savoir dire non▪ Neutraliser l'agressivité et les tactiques déloyales▪ Manier confiance et rapport de force avec discernement▪ Transposition aux cas des participants
Durée : 2 jours	

Pilotée par : CDC CAMPUS

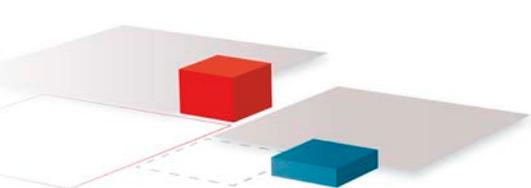
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



M130310 – Intégrer la diversité dans son management

Public : Tous managers	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• comprendre la diversité sous toutes ses formes. Il sera en mesure de mieux adapter son management en fonction des situations rencontrées.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Les stéréotypes et les préjugés▪ Le contexte légal▪ Les différentes discriminations, application concrète de la loi▪ Différence entre politique de prévention des discriminations et politique de diversité▪ Focus : Egalité H/F, diversité et quartiers sensibles ...
Durée : 1 journée	
Pilotée par : CDC CAMPUS	

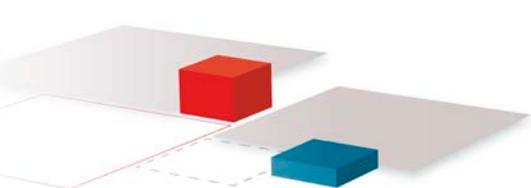
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



M130313 – Manager des managers

Public : Managers de managers	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• D'adapter son management à chaque manager de son équipe. Il aura développé son leadership et connaîtra les postures dynamisantes permettant notamment de développer les synergies.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Etat collectif des pratiques managériales▪ Le diagnostic de l'équipe▪ Les actes essentiels du manager leader (les circuits de confiance, développement de l'autonomie et de l'implication ...)▪ Donner du sens aux décisions : relayer les décisions de l'entreprise et de l'encadrement, faire face aux différentes réactions face au changement▪ Adapter son style de management en fonction de la maturité professionnelle de ses équipes (autodiagnostic, clés d'analyse et d'action)▪ Le manager coach, le manager mentor▪ Optimiser sa délégation envers ses collaborateurs managers
Durée : 2 jours	Pilotée par : CDC CAMPUS

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

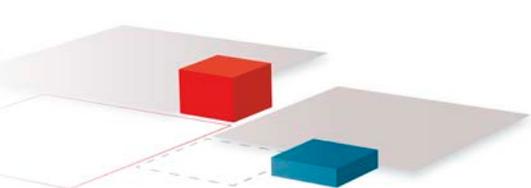


M130314 – Manager son équipe

Public : Managers débutants ou managers n'ayant jamais suivi de formation managériale	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Prendre la dimension de son rôle de manager au quotidien et de comprendre quels sont les ressorts de motivation de ses collaborateurs (collectivement et individuellement).
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Le rôle du manager▪ Le manager au cœur de la diversité▪ Les styles de management▪ Cadrer pour piloter son équipe et favoriser l'adhésion▪ Les mécanismes de la motivation individuelle et collective▪ Conduire le changement▪ Les lois de la communication appliquées au management▪ Déléguer, confier une mission à un collaborateur, donner du feed back▪ Savoir dire non, assumer ses responsabilités et ses erreurs▪ Mettre en place un contrôle dynamique et motivant
Durée : 2 jours	

Pilotée par : CDC CAMPUS

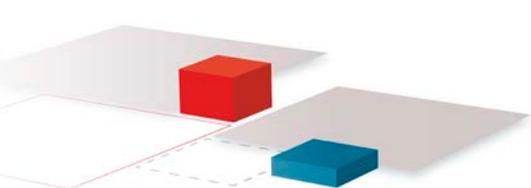
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



M130315 – Manager une équipe transverse

Public : Managers d'équipe transverses	Objectifs A l'issue de cette formation : <ul style="list-style-type: none">• Le manager maîtrisera les concepts du management transversal et aura développé ses compétences relationnelles pour faciliter la collaboration entre membres d'équipes différentes.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Les particularités du management transversal comparé au management hiérarchique▪ Les fondamentaux de la communication transversale▪ Les dimensions du leadership dans le cadre d'un management transverse▪ Cartographie de son propre style de leadership : identification des impacts▪ L'organisation du travail des équipes transverses▪ Créer du lien entre les membres de l'équipe au profit de la performance collective▪ Motiver l'équipe, mettre de l'énergie et rester positif en toutes circonstances
Durée : 2 jours	
Pilotée par : CDC CAMPUS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

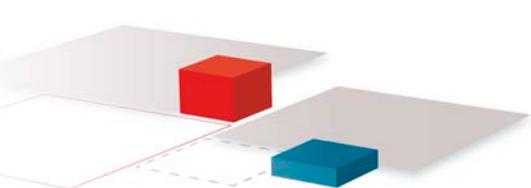


M130316 – Motiver et animer son équipe

Public : managers confirmés c	Objectifs A l'issue de cette formation : <ul style="list-style-type: none">• Le manager aura approfondi ses techniques d'animation et de mobilisation de son équipe, quelles que soient les circonstances.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Bilan de ses pratiques managériales▪ Adapter son style de management en fonction des situations▪ Donner du sens aux décisions▪ Développer les compétences de ses collaborateurs▪ Déléguer et responsabiliser ses collaborateurs▪ Communiquer efficacement auprès de sa hiérarchie▪ Manager la diversité▪ Gérer la pression vis-à-vis de son équipe▪ Diagnostiquer les signes de démotivation au sein de son équipe, en comprendre les processus individuels et collectifs▪ Responsabilité du manager dans la prévention des risques psychosociaux▪ Travaux sur les situations vécues par les participants
Durée : 2 jours	

Pilotée par : CDC CAMPUS

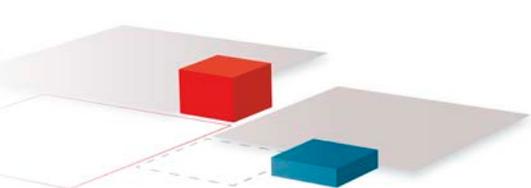
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



M130317 – Piloter les équipes intergénérationnelles

Public : Tous managers	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure : <ul style="list-style-type: none">• D'adapter son mode de management aux différentes générations : il pourra identifier et anticiper les enjeux de l'intergénérationnel pour accroître la cohésion entre générations. Il pourra développer la coopération intergénérationnelle pour plus de performance. Enfin il pourra acquérir les bonnes pratiques dans ce domaine.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Connaître le contexte démographique et son impact sur le marché de l'emploi• Définir le concept d'intergénérationnel• Identifier et neutraliser l'impact de nos stéréotypes liés à l'âge, et leurs impacts dans notre management• Générations X, Y, ... : mythe ou réalité ? Identifier les facteurs de changement qui impactent notre management• Repérer les situations problèmes par catégorie (Y, X, Baby-boomers...) et les pistes d'action pour gérer ces situations• La coopération intergénérationnelle : utiliser la complémentarité entre générations pour développer la coopération au sein des équipes
Durée : 1 jour	
Pilotée par : CDC CAMPUS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

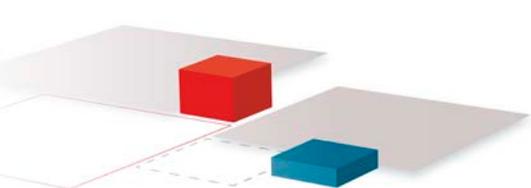


M130318 – Prendre le temps que l'on a pas !

Public : Tous managers	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Prendre conscience de son fonctionnement par rapport aux sollicitations d'autrui. Identifier des méthodes de travail et d'organisation permettant d'être proactif et de ne plus subir. Retrouver de la sérénité malgré la dictature de l'urgence.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Les difficultés rencontrées par les managers, les risques induits par ses propres comportements : conseils pour éviter le débordement▪ Les outils pour maîtriser nos choix personnels et nos priorités▪ Clarification de ses missions et estimation de la charge de travail▪ Le management proactif des priorités : prendre conscience des dangers de l'urgence, l'importance de chaque tâche pour soi et l'entreprise▪ Définir et hiérarchiser ses priorités, adopter une méthode de planification efficace. Travail personnel sur ses propres missions et sur son agenda.▪ Mettre en lumière l'impact des interruptions sur notre efficacité et trouver les clés qui permettent de mieux les gérer.▪ La gestion de nos interlocuteurs et de l'environnement▪ Le management de l'information : utiliser efficacement les outils et en faire de véritables atouts. Comment éviter une trop grande intrusion dans la vie privée.
Durée : 1 jour	

Pilotée par : CDC CAMPUS

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

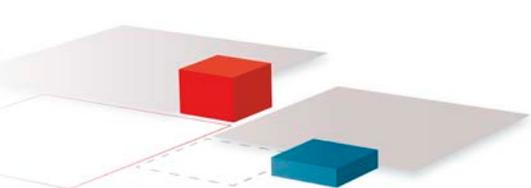


M130319 – S'affirmer dans sa communication stratégique

Public : managers confirmés ou managers de managers	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• structurer son discours pour convaincre et relayer la stratégie pour faire adhérer. Il maîtrisera les techniques de prise de parole en public et saura gérer les questionnements productifs et contreproductifs.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Les fondamentaux de la prise de parole en public▪ Les vertus de l'improvisation (argumentation, résolution de problème face à une situation donnée ...)▪ Convaincre un auditoire en tenant compte des différences individuelles▪ Préparer une présentation orale de la stratégie de l'entreprise. Techniques et entraînements :▪ Le fond, la structuration de l'exposé, l'organisation des messages pour mieux convaincre, les documents à préparer, la gestion des désaccords, des objections, du scepticisme, synthétiser et conclure, maîtriser le trac.
Durée : 2 jours	

Pilotée par : CDC CAMPUS

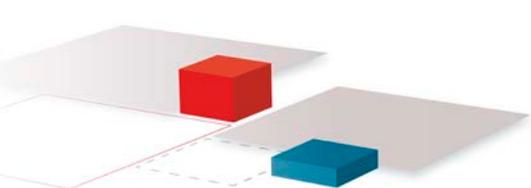
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



M130320 – Sensibilisation à l'innovation

<p>Public : Cadres du Groupe, tous métiers confondus, tout positionnement hiérarchique</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• de faire la différence entre créativité, invention et innovation.• Ils auront compris que l'innovation est au cœur du développement et de la survie d'une entreprise pour lui assurer une performance durable, quel que soit son environnement socio-économique ;• Qu'il existe des méthodes et des outils pour aider au développement des idées... "rien ne peut se faire sans une prise de conscience de la nécessité de créer à tous les étages de l'entreprise".
<p>Prérequis : Aucun</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">• Introduction : l'impératif de l'innovation - Illustrations, l'évolution des modèles économiques dans différents secteurs• Séquence 1 : Innovation, de quoi parle-t-on ? - Créativité, invention, innovation ...• Séquence 2 : les pièges de l'innovation - La courbe de vie d'une innovation, les innovations émergentes, le syndrome de l'innovateur...• Séquence 3 : l'innovation stratégique - Les idées reçues en stratégie de l'innovation / Les stratégies Océan bleu ...• Séquence 4 : les commandements de l'innovateur -• Conclusion, l'innovation est par essence paradoxale - Un membre de l'équipe Innovation présentera la philosophie de l'innovation dans le Groupe (Lab CDC).
<p>Pilotée par : CDC CAMPUS</p>	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

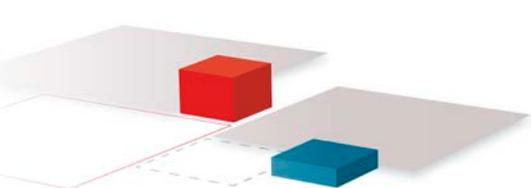


M130322 – S'ouvrir au handicap

Public : Tous managers	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• changé son regard sur le handicap et saura y faire face. En outre, il saura individualiser sa relation, ses exigences et son mode de fonctionnement à la situation de chacun de ses collaborateurs, enrichissant globalement son management.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Connaître ses obligations en matière de handicap et de non discrimination▪ La notion de handicap et ses incidences sur la vie professionnelle (représentations, stigmatisation, différentes discriminations ...)▪ Communiquer avec les personnes ayant des besoins spécifiques▪ Connaître les engagements de la CDC en matière de diversité et handicap▪ Situer son rôle dans la mise en œuvre de ces engagements▪ Acquérir les bons réflexes pour recruter et intégrer au mieux une personne en situation de handicap▪ Savoir comment maintenir dans l'emploi
Durée : 1 jour	

Pilotée par : CDC CAMPUS

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

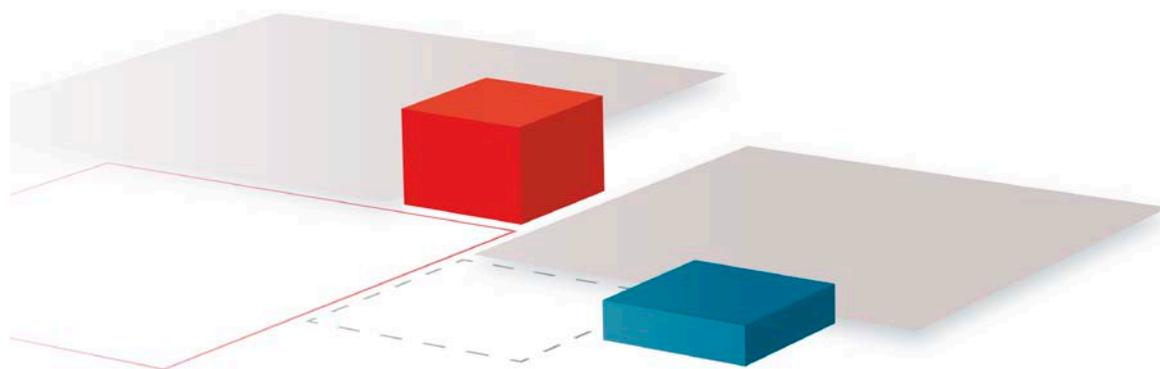


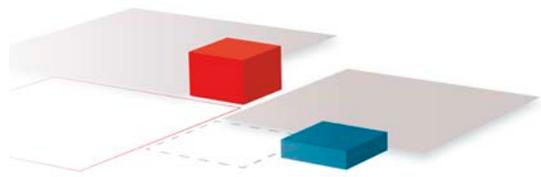
M130512 – Management de projet non SI

Public : Chef de projet	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Piloter et gérer un projet• Connaître une méthodologie de gestion de projet• Gérer les risques d'un projet
Prérequis : aucun	Programme
Durée : 4,5 jours	<ul style="list-style-type: none">• Réunion de lancement avec le formateur pour introduire et présenter le parcours (0,5 jour)• Parcours e-Learning : 4 modules de 45 minutes<ul style="list-style-type: none">○ Un projet, son organisation, son cadrage○ Lancer un projet○ Planifier un projet○ Exécuter, contrôler et clore un projet• Module 1 : management de projet (2 jours)<ul style="list-style-type: none">○ Connaître les phases du management de projet○ Présenter les différents acteurs et la matrice de décision○ Savoir utiliser les différents outils de gestion de projet• Module 2 : conduite du changement (2 jours)<ul style="list-style-type: none">○ Définir le changement, le pourquoi ?○ Présenter les différents types de changements○ Savoir mener sa politique du changement
Approche pédagogique : mise en application via un simulateur de gestion de projet	
Pilotée par : Service Formation EP	

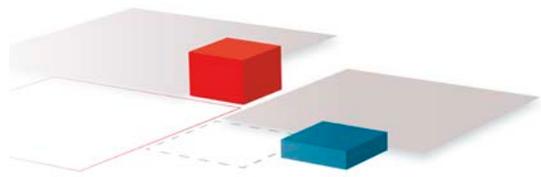
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

6. COMPÉTENCES TRANSVERSALES





T04 BUREAUTIQUE



T040103 – Outlook

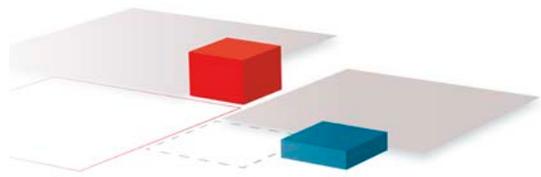
T040501 – Business Object

T040502 – Excel

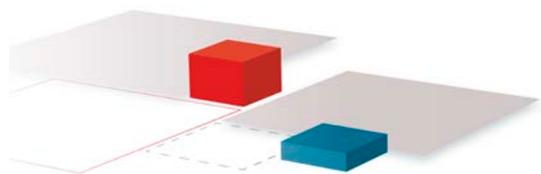
T040504 – Power point

T040505 – Word

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



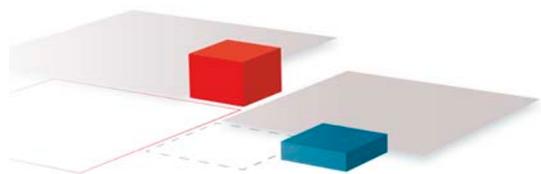
T09 - CONNAISSANCE DE L'ETABLISSEMENT



T090103 – Connaître et comprendre l'EP

Public : Nouveaux collaborateurs (moins d'un an d'ancienneté)	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Connaître les missions de l'Etablissement Public Caisse des Dépôts et ses métiers• Expliquer le modèle unique de la Caisse des Dépôts• Comprendre le fonctionnement de l'Etablissement Public Caisse des Dépôts• Se situer dans l'Etablissement Public Caisse des Dépôts
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">○ 1ere partie : les missions de la Caisse des Dépôts :<ul style="list-style-type: none">○ Dépositaire○ Mandataire○ Prêteur○ Investisseur○ Opérateur○ 2ème partie : la Caisse des Dépôts: un modèle unique<ul style="list-style-type: none">○ Un Groupe au service de l'intérêt général ...○ ... et exerçant des activités concurrentielles○ 3ème partie : le fonctionnement de la Caisse des Dépôts<ul style="list-style-type: none">○ Le Directeur Général○ La commission de surveillance○ Le caissier général○ L'organisation○ Les effectifs
Durée : 1 jour	
Intervenants : Formateurs internes Caisse des Dépôts	
Approche pédagogique : Apports théoriques, Activités d'ancrage des connaissances, Vidéo, elearning.	
Pilotée par : Service Formation EP	

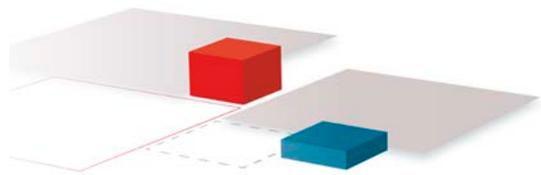
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T090107 – Nouveaux arrivants DSB

Public : Nouveaux arrivants à DSB (moins d'1 an d'ancienneté)	Programme <u>1er jour</u> <ul style="list-style-type: none">• Présentation de la Direction des Services bancaires :<ul style="list-style-type: none">○ Les objectifs annuels○ Les missions – les clients○ L'organisation○ Les chiffres clés○ L'offre de produits et services○ Horizon 2015○ La présentation des départements• PCA/PCE• Le pilotage de la performance• La démarche qualité (Chorus) <u>2ème et 3ème jours</u> <ul style="list-style-type: none">• Partenariat Caisse des Dépôts/DGFIP• Les services télématique et monétique• L'actualité des clientèles• La qualité• La conformité et la maîtrise des risques• Les consignations• Les engagements
Prérequis : Aucun	
Durée : 3 jours	
Pilotée par : DSB	

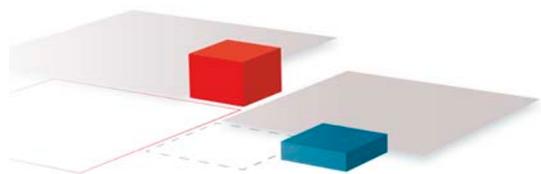
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T090108 – Actualisation « connaissances groupe »

Public : Cadres du Groupe	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Renforcer la transversalité et permettre les échanges.• Redécouvrir le Groupe, sa richesse et ses métiers, ses complémentarités,
Prérequis : Aucun	Programme
Durée : 1 jour	<ul style="list-style-type: none">• Interventions et échanges avec des dirigeants du Groupe ;• Un questionnaire sur le groupe (par équipe multi-filiales) qui capitalise les connaissances des participants ;• Une illustration concrète de la diversité et de la complémentarité des filiales du groupe, avec notamment une visite de site (exemple Plaine Saint-Denis ou Ile Seguin).
Intervenants : Internes	
Pilotée par : CDC Campus	

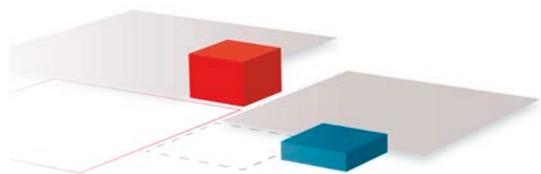
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T090109 – Actualisation « intégration groupe »

<p>Public :</p> <p>Cadres entrés depuis moins de 18 mois dans le Groupe.</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Renforcer le sentiment d'appartenance au groupe et fidéliser.• Présenter le groupe : identité, périmètre, diversité des métiers, nouveau plan stratégique, enjeux RH...• Faire se rencontrer de nouveaux arrivants d'horizons différents et leur faire rencontrer les dirigeants du Groupe.
<p>Prérequis :</p> <p>Aucun</p>	<p>Programme</p> <p>Des interventions top down de dirigeants de l'EP et de filiales.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Des séquences interactives.▪ Cinq ateliers qui illustrent des projets innovants, la Caisse des Dépôts « Créateur de solutions durables » et la synergie entre les entités du groupe.▪ Un questionnaire interactif sur le Groupe (via des boîtiers électroniques). <p>5 projets retenus par session :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ illustrent le Groupe Caisse des Dépôts « créateur de solutions durables » ;▪ Permettent de découvrir des métiers, des projets, des hommes.
<p>Pilotée par : CDC Campus</p>	

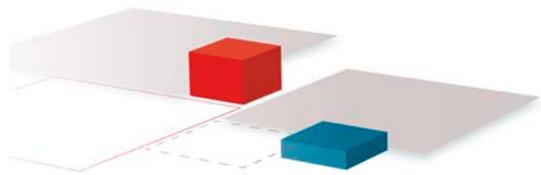
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T099901 – Accueil nouveaux arrivants DFE

<p>Public : Tout nouvel arrivant à la direction des fonds d'épargne</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proposer un panorama des enjeux, des activités et des missions de la DFE ▪ Appréhender les objectifs spécifiques de la direction financière (DFFE), de la direction des prêts (DPH) et l'articulation entre les deux structures ▪ Créer un moment de rencontre et d'échange
<p>Prérequis : Avoir suivi le module de formation en e-learning dont les 3 parties sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Situer la DFE au sein de la Caisse des dépôts ➤ Connaître les missions de la DFE ➤ Comprendre l'organisation de la DFE 	<p>Programme</p> <p>1^{er} partie : La nature de la ressource</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La nature du produit ○ Le Taux du livret A et coût de la ressource ○ Règles de centralisation ○ Evolution de la collecte ○ Les enjeux <p>2^e partie : Les prêts</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La doctrine ○ Les emplois et la tarification des prêts (client et offre) ○ La vie du prêt ○ Les enjeux <p>3^e partie : Les actifs financiers</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Pourquoi un portefeuille d'actifs financier ○ Les contraintes de l'allocation d'actifs ○ Bilan et résultat du fonds d'épargne ○ Les enjeux <p>4^e Partie : L'ambition du fonds d'épargne à horizon 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rappel du plan stratégique <p>5^e Partie : Visite d'un site financé sur fonds d'épargne</p>
<p>Durée : 1 jour</p>	
<p>Intervenants : Interne - DFE</p>	
<p>Approche pédagogique : Apports théoriques et visite de site</p>	
<p>Pilotée par : DFE</p>	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T099902 – Connaissance de la DSB

Public :
Tout collaborateur de la direction des Services bancaires arrivé depuis plus de 18 mois et souhaitant approfondir ou élargir ses connaissances sur la direction.

Objectifs

- Actualiser et/ou enrichir ses connaissances sur la direction des Services bancaires
- Maîtriser les éléments clés de la DSB
- Comprendre son environnement de travail et le rôle de chacun
- Connaître les liens utiles pour pouvoir soi-même suivre régulièrement l'actualité de la direction

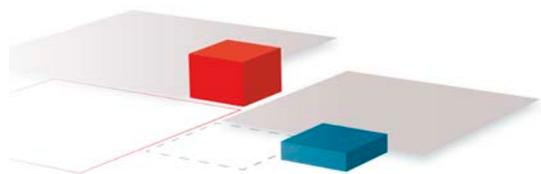
Programme

- Les incontournables de la DSB
 - Les chiffres clés
 - Nos clients. Notre offre
 - L'organisation et les instances de DSB
 - La stratégie de la direction: Horizon 2015
- Notre identité et nos missions fondamentales
 - La DSB : une banque ?
 - La DSB : une direction phare de la Caisse des Dépôts
 - Au cœur de la direction
 - La DSB et vous ...

Durée :
1 jour

Pilotée par : DSB

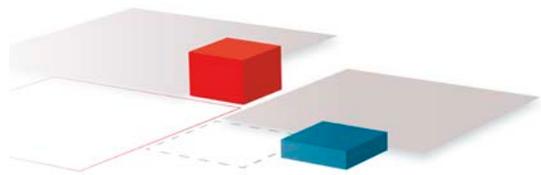
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T099906 – Immersion DPH

Public : Collaborateurs exerçant toute fonction de l'activité prêteur	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Proposer un panorama des enjeux, des activités et des missions de la DFE.• Appréhender les objectifs spécifiques de la direction des prêts (DPH).• Présenter les structures, leurs missions, leurs attendus et les interlocuteurs.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">○ Les enjeux de la DFE, le modèle du fonds d'épargne, les emplois. Présentation par un responsable ou collaborateur de DPHA.○ Les structures, leurs missions, leurs attendus, les interlocuteurs.<ul style="list-style-type: none">○ Le département du développement○ Présentation par un responsable ou collaborateur de DPHD.<ul style="list-style-type: none">○ Le département du risque et des engagements○ Présentation par un responsable ou collaborateur de DPHR.<ul style="list-style-type: none">○ Le service juridique○ Présentation par un responsable ou collaborateur de RSGJ.<ul style="list-style-type: none">○ Le département de la gestion○ Présentation par un responsable ou collaborateur de DPHG.<ul style="list-style-type: none">○ L'assistance aux réseaux○ Présentation par un responsable ou collaborateur de DPHM1.<ul style="list-style-type: none">○ Le département de l'accompagnement du réseau○ Présentation par un responsable ou collaborateur de DPHA.
Durée : 1 jour	
Intervenants : Responsables de département et/ou de service	
Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques	
Pilotée par : DFE	

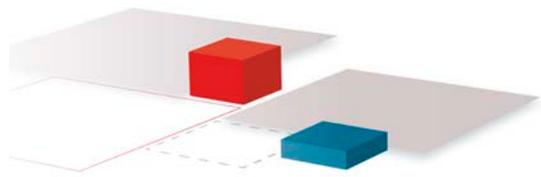
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



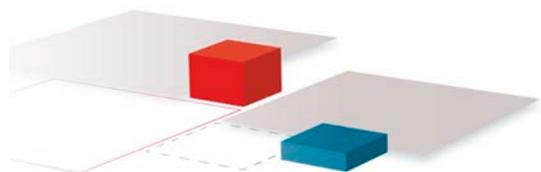
T099910 – Statuts de la fonction publique

Public : Tout collaborateur	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mieux connaître les statuts des fonctionnaires et agents de l'Etat.
Prérequis : aucun	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none"> • La fonction publique d'état, rappel de grands principes du statut : <ul style="list-style-type: none"> ○ le statut au coeur de l'intérêt général ○ le statut porteur de principes : égalité, indépendance, responsabilité. ○ Le statut de la fonction publique d'état rénové en 1983 : les 4 lois (13 juillet 1983, 11 janvier 1984, 26 janvier 1984, 9 janvier 1986). ○ Une fonction publique en constante adaptation et au coeur des réformes de l'Etat : rappel des dernières réformes en cours et des derniers textes (LOLF, loi mobilité, loi 2005 handicapés, RGPP). ○ Le statut, outil de management et de nouvelles politiques de l'emploi. • Les principaux droits et obligations du fonctionnaire • Le statut <ul style="list-style-type: none"> ○ Des structures paritaires très présentes ○ Les modalités de recrutement dans la FPE : le principe du concours et sa remise en cause depuis la loi mobilité ○ Les stagiaires ○ Les agents non titulaires, nouvelles règles applicables. ○ Les nouveaux CDI ○ Les contrats de droit privé ○ La notion de corps, grade, emploi. ○ Les principes de la carrière ○ L'avancement : les procédures d'évaluation la performance. ○ Le grade et l'échelon : principes applicables à la FPE ○ La rémunération : la mise en place de la PFR et prime d'intéressement ○ La promotion interne. ○ Les principes de mobilité dans la FPE ○ Les positions du fonctionnaire : l'activité ; la nouvelle position normale d'activité ; le détachement ; la disponibilité ; la mise à disposition ; le congés parental ; la position hors cadre. • La cessation de fonction <ul style="list-style-type: none"> ○ La démission ○ Le licenciement ○ La radiation ○ La retraite
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alternance d'exposé et de cas concrets tirés de l'actualité de la Fonction publique d'état. ➤ Débats avec les stagiaires et réponses à leurs cas. ➤ Un document écrit sera remis aux stagiaires, reprenant l'ensemble des outils utilisés lors de la formation. 	
Pilotée par : Service Formation EP	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



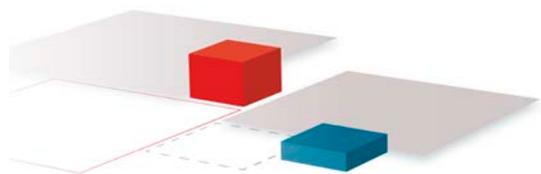
T12 APPLICATIFS MÉTIERS



T120101 – AFP

Public : <ul style="list-style-type: none">➤ Tous les collaborateurs des directions régionales et du siège ayant à utiliser l'application.	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants : <ul style="list-style-type: none">➤ Tuteur de l'assistance au réseau	
Approche pédagogique : <ul style="list-style-type: none">➤ Tutorat personnalisable en fonction des besoins du stagiaire	
Pilotée par : DFE	

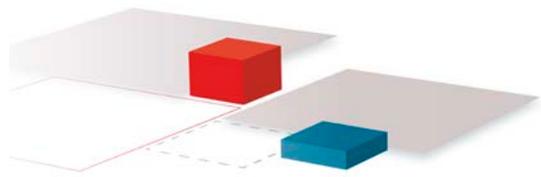
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T120102 – Allegro

<p>Public : Tous les collaborateurs des directions régionales et du siège ayant à utiliser l'application.</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Instruire un dossier de prêt• Contrôler un dossier de prêt
<p>Prérequis : Avoir suivi les modules e-Learning de préparation à la formation présentielle, accessibles depuis le portail Allegro</p>	<p>Programme</p> <p>La formation présentielle porte sur les fonctionnalités SI de l'application (les questions métier ou de doctrine ne seront pas abordées).</p> <ul style="list-style-type: none">■ Les fonctionnalités d'Allegro à travers les étapes d'instruction unitaire d'un dossier■ Les points d'attention, astuces et bonnes pratiques d'utilisation d'Allegro■ Des exercices guidés, démonstration puis le déroulé d'un cas métier de bout en bout
<p>Durée : 1 jour</p>	
<p>Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de manipulations dans l'outil</p>	
Pilotée par : DFE	

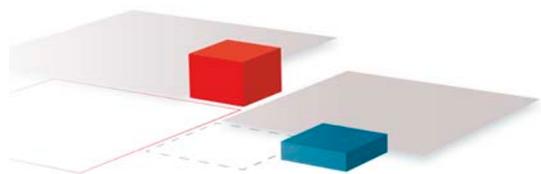
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T120103 – CD JURIS

Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : DDTR	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

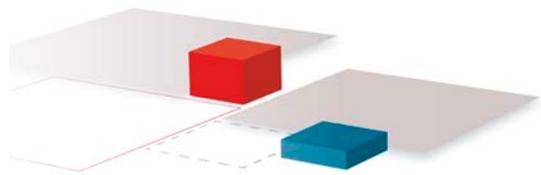


T120104 – ISIS(Applicatif Investisseur)

<p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Module « Savoir lire un bilan »➤ Avoir suivi le module « Savoir lire un bilan comptable » (ou avoir une bonne connaissance de la comptabilité)➤ Utiliser ISIS dans le cadre de son activité.	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• maîtriser l'outil ISIS (saisie, contrôles et restitutions) à tous les stades de la participation de la CDC dans la société.
	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Se familiariser avec ISIS et les informations gérées▪ Saisir des informations▪ Identifier vos spécificités à traiter▪ Répondre à vos interrogations▪ Pratiquer à l'aide de cas pratiques
	<p>Durée : 1 jour</p>
	<p>Intervenants : Externe et Métier DIGPE</p>
<p>Approche pédagogique : Exposé illustré de cas pratiques et d'exercices</p>	
<p>Pilotée par : DDTR</p>	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

T120105 – Applicatifs retraites liés à la relation client



Compétences Transversales T12- Applicatifs métiers –

- T120106 – Applicatifs retraites AE
- T120109 – Applicatifs retraites GC
- T120110 – Applicatifs retraites GENESIS
- T120111 – Applicatifs retraites LR1 à 8
- T120112 – Applicatifs retraites LR6
- T120113 – Applicatifs retraites OC1
- T120114 – Applicatifs retraites VP
- T120115 – Applicatifs retraites WCB
- T120117 – CABESTAN

Public :

Gestionnaire retraites et
solidarité

Pour chaque applicatif, le dispositif de formation sera adapté en fonction
des habilitations des gestionnaires :

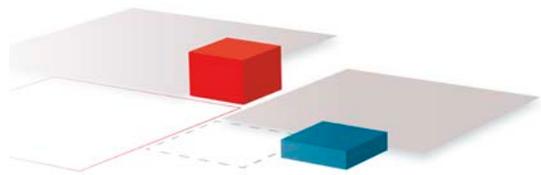
- Découverte,
- Consultation,
- Modification,

Durée :

De 2 à 5 jours

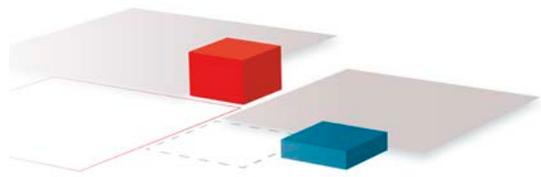
Pilotées par : DRS

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T120108 – Applicatifs retraites CLX

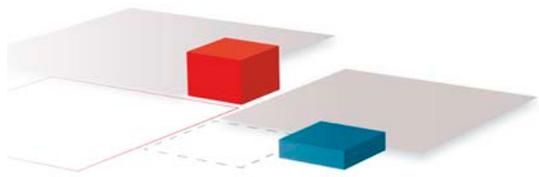
<p>Public : Gestionnaire opérations</p>	<p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none">• Connaître le périmètre fonctionnel de l'application• Maîtriser les procédures• Comprendre l'articulation avec le Système d'information
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">▪ L'historique▪ Le périmètre fonctionnel<ul style="list-style-type: none">CLX Suivi d'affaireGérer la relation clientGérer la productionPiloter l'activitéCLX SynthèseAfficher la synthèse Client- contrat• Liens avec le Système d'information• Administration et paramétrages
<p>Durée : 1 jour</p>	
<p>Pilotée par : DRS</p>	



T120116 – Savoir modéliser avec ARIS

Public : Gestionnaire SIMO	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les principes de la modélisation• Maîtriser les techniques d'interview• Découvrir et Maîtriser l'application Aris• Création d'un modèle
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">• Principes généraux et méthode de modélisation• Présentation des concepts d'Aris• Accéder et naviguer dans Aris• Structurer et classer les modèles• Créer un modèle et y placer les objets• Créer un logigramme• Gérer les attributs• Exploitation des informations modélisées
Durée : 3 jours	
Pilotée par : DRS	

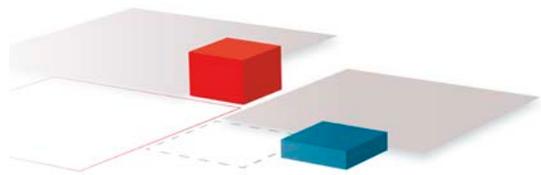
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T120120 – COPERNIC

Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : DRS	

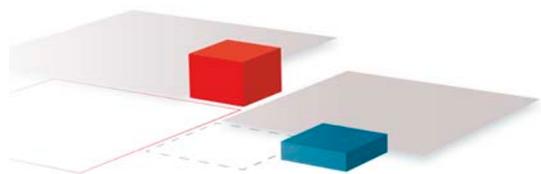
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T120121 – CRM

Durée : 1 heure	Objectifs A l'issue de la formation les stagiaires seront en mesure d'utiliser l'outil CRM
	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Ouverture Génésys▪ Ouverture Copernic▪ Bandeau GAD▪ Fiche client▪ L'affaire téléphone▪ Fermeture de la fiche client▪ Durée : 1 heure
Intervenants : ➤ Internes	
Approche pédagogique : Théorie et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

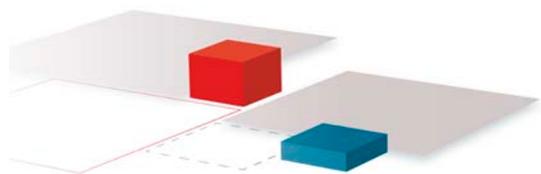


Compétences Transversales T12- Applicatifs métiers –

T120123 – GED

Public : gestionnaires	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre l'environnement GED• Enregistrer les documents dans cet outil• Appliquer les procédures
Prérequis :	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Sera établi au moment de la réorganisation
Durée : A définir	
Intervenants : internes	
Approche pédagogique : Théorie et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

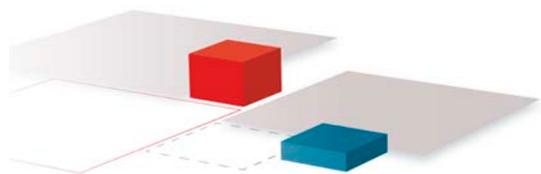
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T120124 – ISHTAR

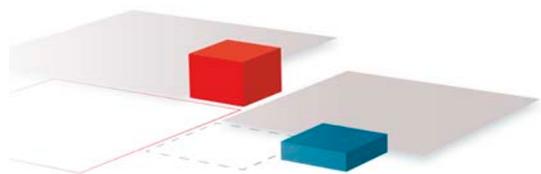
Public : Tous les collaborateurs des directions régionales et du siège ayant à utiliser l'application	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• d'utiliser Ishtar et obtenir des résultats rapides et fiables• de déclencher les calculs de TA unitaire ou multiples et/ou de diverses données financières et actuarielles• de manipuler des portefeuilles client en y intégrant des événements de : Versements, Révision, RA, Réaménagement de la dette
Prérequis : Aucun	
Durée : 1 jour	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ 1^{ère} Partie :<ul style="list-style-type: none">○ Accueil / présentations / rappel des objectifs○ Présentation de l'application :<ul style="list-style-type: none">▪ Positionnement d'Ishtar dans le SI (système d'information)▪ Prise en main de l'application : navigation et ergonomie○ Manipulation de l'interface TA instruction<ul style="list-style-type: none">▪ Cas pratiques : déroulement des exercices○ Manipulation de l'interface "Mono -prêt" (saisie manuelle d'un prêt)<ul style="list-style-type: none">▪ Cas pratiques : déroulement des exercices▪ 2^{ème} Partie :<ul style="list-style-type: none">○ Manipulation de l'interface "Multi- prêts" Par extraction de données de l'infocentre, pour traiter tout ou partie de la dette d'un emprunteur,<ul style="list-style-type: none">▪ Cas pratiques : déroulement des exercices▪ Manipulations des périmètres de résultats▪ Evaluation / bilan de la journée
Intervenants : André SALMON	
Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques	
Pilotée par : DFE	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T120128 – Outil : gestion des connaissances

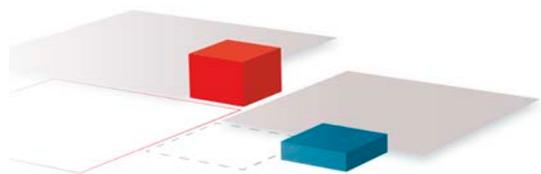
Public : Personnes habilité à utiliser cet outil	Objectifs A l'issue de la formation, les participants devront être capable d' : <ul style="list-style-type: none">• Identifier la finalité de l'indexation et sa place dans l'activité documentaire• Améliorer la qualité de l'indexation• Adapter l'indexation aux usages et outils informatiques
Prérequis : aucun	Programme 1. Définition et place de l'indexation dans l'activité documentaire 1.1 Finalité de l'indexation 1.2 Les différents types de mots et leur normalisation 2. L'indexation 2.1 L'indexation en langage libre et contrôlé 2.2 Principes de l'indexation des documents 3. Les langages documentaires 3.1 Rappel des notions de base sur les langages documentaires 3.2 Classification et thésaurus : structure et représentation 3.3 Complémentarité des deux types d'outils pour un meilleur accès à l'information 4. Les méthodes d'indexation selon les outils de recherche 4.1 Indexation dans une base de données, indexation pour le web 4.2 Procédures d'interrogation et utilisation du thésaurus dans une base de données 4.3 Complémentarité entre indexation et recherche en texte intégral 4.4 L'évolution des méthodes d'indexation, les risques à éviter 5. Contrôle et qualité de l'indexation 5.1 Vérification de la pertinence de l'indexation 5.2 Les statistiques d'utilisation des termes
Durée : 2 jours	
Intervenants : Externe	
Approche pédagogique : Ce stage s'appuie sur des exposés et de nombreux travaux pratiques d'indexation de documents et de recherche sur micro-ordinateur. Préalablement, les stagiaires auront communiqué à la formatrice des exemples de documents à traiter.	
Pilotée par : DRS	



T120130 – SEQUOIA

<p>Public : Tous les collaborateurs des directions régionales et du siège ayant à utiliser l'application.</p>	<p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acquérir les bases de gestion dans le domaine des prêts à l'habitat et à l'équipement, telles qu'elles sont appliquées dans le système d'information Séquoia.
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <p>1^{ère} Partie : Architecture générale Séquoia</p> <p>2^e Partie : L'instruction</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les versements - Les domiciliations de versement <p>3^e Partie : La gestion courante</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les mises en recouvrement de prêt - Les domiciliations de recouvrement <p>4^e Partie : Les aléas de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les mises en recouvrement d'accessoires - Les impayés - Les intérêts moratoires - Les remises d'intérêts moratoires - Les sommes à affecter - Les remboursements anticipés constatés et prévisionnels - Le compte client et les flux financiers <p><i>Durant la session de formation, les informations sont consultées dans les outils (Séquoia, Consultation prêts, Intranet).</i></p>
<p>Durée : Selon les besoins</p>	
<p>Intervenants : Tuteur de l'assistance au réseau</p>	
<p>Approche pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tutorat personnalisable en fonction des besoins du stagiaire. ➤ Ouverture d'un accès aux procédures et à la documentation technique . 	
<p>Pilotée par : DFE</p>	

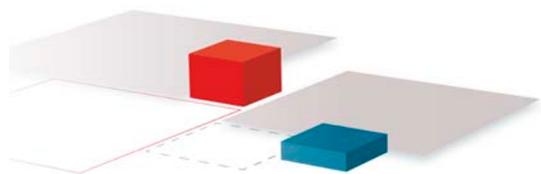
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T120131 – SONATE: outil d'analyse financière

Public : Tous les collaborateurs des directions régionales et du siège ayant à utiliser l'application.	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• De connaître/comprendre les fonctionnalités de l'application,• De suivre le déroulement complet du processus de la campagne de notation à travers l'application,• D'effectuer des opérations de saisie/consultation d'analyses financières,• D'obtenir les restitutions nécessaires à leur activité.
Prérequis : Avoir suivi les modules « Introduction » et « Ergonomie, navigation et connexion à Sonate » du parcours de formation Sonate.	Programme <ul style="list-style-type: none">• Recherche d'un tiers• Cycle de vie d'une AF• Restitutions• Campagne de notation – Siège (OLS)• Validation de l'analyse financière – Siège (EPS)• Création d'une version ajustée (OLS)• Initialisation d'un tiers• Assistance
Durée : Selon les besoins	
Approche pédagogique : Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques	
Pilotée par : DFE	

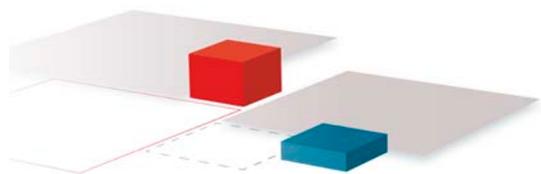
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T120132 – SYMPHONIE

Public : <ul style="list-style-type: none">➤ Collaborateurs exerçant les fonctions :➤ Analyse financière➤ Analyse des risques➤ Front office	Programme Selon les besoins
Prérequis : Avoir suivi le module « Analyse financière rétrospective et prévisionnelle des Organismes de Logements Sociaux » Avoir suivi le module « Préparation entretien client, à la construction du scénario prévisionnel CDC »	
Durée : Selon les besoins	
Intervenants : Tuteur de l'assistance au réseau	
Approche pédagogique : Tutorat personnalisable en fonction des besoins du stagiaire	
Pilotée par : DFE	

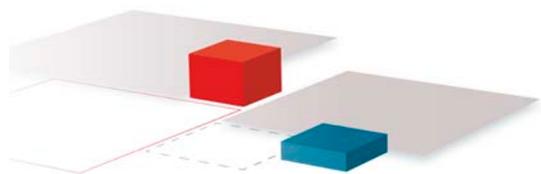
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T120133 – CORISE

Public : ➤ DAF, Référents et Correspondants Risques	CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION : <p>Corise est une application dédiée à la consolidation de l'ensemble des engagements contractualisés de l'Etablissement Public. Il permet entre autres d'avoir une vision du risque global et par contrepartie et contribue à l'alimentation du dispositif Bâle II.</p> <p>Il s'agit d'accompagner et de faire connaître aux utilisateurs les fonctionnalités de l'outil.</p>
Prérequis : ➤ Utiliser BO (Business Object)	OBJECTIFS DE LA FORMATION : <p>A l'issue de la formation, les collaborateurs seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les principales fonctionnalités de Corise • Comprendre les différentes mesures du risque • Présenter des rapports standards mis à disposition dans l'univers Corise • Réaliser des rapports personnalisés
Durée : ➤ 1 jour	Programme <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation des enjeux et objectifs de Corise <ul style="list-style-type: none"> ○ Introduction à Corise : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Objectifs, périmètre, fonctionnalités ▪ Comprendre la différence entre : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapports standards et personnalisés ▪ Profils Standard, Risque et Stratégique ▪ Corise et Hiscor ▪ Différentes mesures du risque <ul style="list-style-type: none"> ○ Comprendre la différence entre les expositions brute et nette ○ Comprendre la différence entre les expositions courante et potentielle ○ Calculer les expositions brute/nette/ courante à partir d'un cas concret ▪ Les rapports standards Corise <ul style="list-style-type: none"> ○ Rappel des fonctionnalités de base de BO ○ Connaître les rapports standards disponibles <ul style="list-style-type: none"> ▪ Engagements consolidés par contrepartie ▪ Vingt encours les plus importants ▪ Engagements EP et DFE ▪ Emprunteurs et garants – métier prêteur ▪ Garanties et expositions par garant - détail ▪ Réalisation de rapports personnalisés <ul style="list-style-type: none"> ○ Création de requêtes simples ○ Modification de requêtes ○ Partager un rapport Corise ○ Fonctions avancées (tableaux croisés dynamiques, totaux sur les indicateurs)
Intervenants : ➤ Florence GRANON Direction des Risques et du Contrôle Interne	
Approche pédagogique : ➤ Exposé illustré de cas pratiques et d'exercices	
Pilotée par : DDTR	

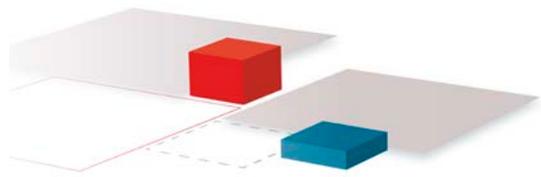
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T120135 – LAGON

<p>Public :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ DIR, DIR-A - DR ➤ DT- DPA- ➤ Experts projet investisseur ➤ CDT ➤ CA - Secrétaires des comités ➤ Le Back-office 	<p>CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION</p> <p>Lagon est une application permettant de suivre les enveloppes d'actions, de composer le dossier des comités d'engagement, d'enregistrer les décisions, d'engager et de contractualiser les affaires avec un échéancier de versement.</p> <p>Il s'agit d'accompagner et de faire connaître aux utilisateurs les fonctionnalités de l'outil.</p> <p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de positionner l'outil dans le processus investisseur, • d'appréhender les fonctionnalités de l'outil Lagon (navigation, fonctions, ergonomie). <p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Instruction et demande d'engagement : <ul style="list-style-type: none"> ○ créer une affaire à présenter en comité d'engagement pour décision, ○ gérer la contractualisation et les demandes de versements. ▪ Décision d'engagement, levée de réserve et Back-Office : <ul style="list-style-type: none"> ○ programmer les affaires à présenter au comité, ○ saisir et valider les décisions d'engagement, ○ exécuter les décisions d'engagement, valider les demandes de versement, ○ lever les réserves émises par les comités.
<p>Prérequis :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Avoir suivi la formation « Processus Investisseur » et utiliser LAGON dans le cadre des ses fonctions. 	
<p>Durée :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 jour 	
<p>Intervenants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ MOA DDTR 	
<p>Approche pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Exposé illustré de cas pratiques et d'exercices 	
<p>Pilotée par : DDTR</p>	

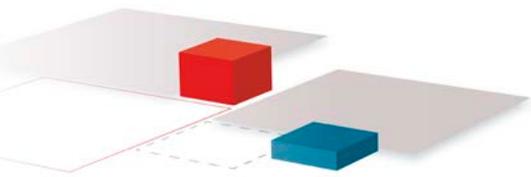
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



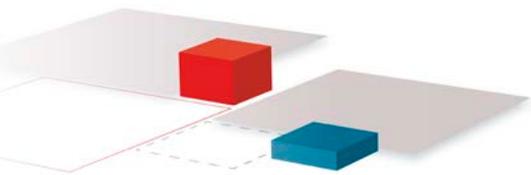
T120136 – OPERA SEQUOIA

Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants : ➤	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : DDTR	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



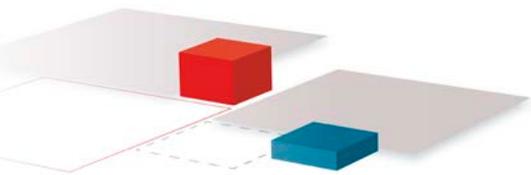
T1A-EFFICACITÉ PERSONNELLE



T1A0101- Formation de formateurs

Public :	Objectifs
Prérequis :	Programme 
Durée :	
Intervenants :	
Approche pédagogique :	
Pilotée par : Service Formation EP	

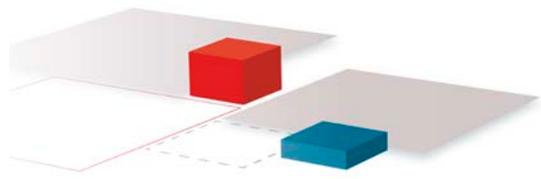
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



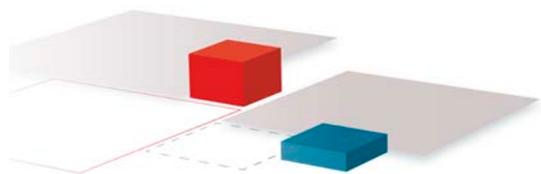
T1A0102- Gestion du temps

Public : Tout public	CONTEXTE ET ENJEUX DE LA FORMATION : Tout collaborateur (manager ou non) d'une équipe doit pouvoir disposer des outils nécessaires pour organiser et gérer efficacement son temps. OBJECTIFS DE LA FORMATION : A l'issue de la formation, les collaborateurs seront en mesure : <ul style="list-style-type: none">• de mettre en œuvre de nouveaux comportements dans leur vie professionnelle,• d'utiliser des outils efficaces d'organisation personnelle.
Prérequis : Aucun	Programme CONTENU DE LA FORMATION : La formation permettra une évaluation de sa charge de travail, de sa manière de planifier et de gérer des priorités. Elle permettra également d'identifier les principaux facteurs de perte de temps et de trouver la façon de les gérer différemment. <ul style="list-style-type: none">▪ Connaître les différentes manières de structurer son temps▪ Les types de personnalités et de structuration du temps▪ Détermination des facteurs qui sont des "voleurs de temps"▪ Prise de conscience, premier diagnostic▪ Connaître le rôle du stress et les personnalités qui y sont sensibles▪ Savoir faire des choix▪ Fixer et fractionner des objectifs▪ Hiérarchiser ses priorités▪ Savoir dire "non"▪ Savoir filtrer, sélectionner les véritables urgences▪ Savoir déléguer▪ Techniques de planification : outils spécifiques facilitant la gestion du temps
Durée : 3 jours	
Approche pédagogique : Exposés, bilans personnalisés, exercices	
Pilotée par : DDTR	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



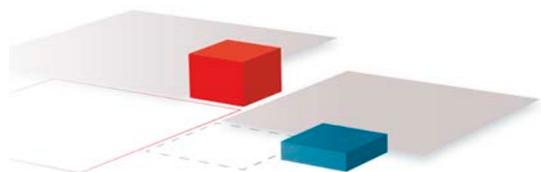
T21-PRÉPARATION AUX CONCOURS ET EXAMENS PROFESSIONNELS



T210101 - Les fondamentaux de l'expression écrite

<p>Référence : C1M1</p> <p>Cycle 1 : « Réactualiser ses savoirs dans le cadre de la vie professionnelle »</p> <p>Public : Candidat aux concours et aux examens professionnels</p> <p>Prérequis : aucun</p>	<p>Objectifs</p> <p>A la fin de ce module, le candidat sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none">• maîtriser les fondamentaux des règles orthographiques et grammaticales,• choisir un vocabulaire approprié pour renforcer la pertinence de ses écrits,• construire correctement des phrases simples,• maîtriser les différentes phases du processus d'écriture : l'organisation des idées, l'analyse des données, l'élaboration du plan simple, la structuration de la rédaction, le style.• améliorer ses techniques rédactionnelles dans la production de textes courts.
<p>Durée : 2 jours</p> <p>Intervenants : IRA</p> <p>Approche pédagogique : exercices : quiz, textes « à trous », réécriture de phrases complexes pour apprendre à simplifier, élaboration de courts textes avec contenus fournis...</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">• révision de quelques règles (ex : accord du participe passé)• travail sur le vocabulaire : choix des mots, recherche de synonymes, homonymes, homophones ...• mieux construire ses phrases : utilisation de la forme active, mieux utiliser la ponctuation, trouver les mots de liaison adéquats, etc.• savoir organiser ses idées au moyen d'outils de classement (ex QQOQC)• connaître les différents types de plans (dialectique, SOSRA...)• produire des textes courts organisés autour d'une introduction, d'un développement et d'une conclusion.
Pilotée par : Service Formation EP	

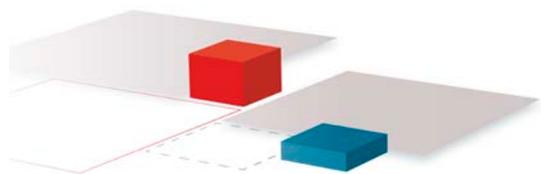
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T210102 – Rédiger plus vite et mieux

<p>Référence : C1M2 Cycle 1 : « Réactualiser ses savoirs dans le cadre de la vie professionnelle »</p>	<p>Objectifs</p> <p>A la fin de ce module, le candidat sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • perfectionner la lisibilité de ses écrits ; • construire un plan adapté à l'objectif recherché ; • gagner en aisance rédactionnelle ; • écrire de manière synthétique ; • améliorer ses capacités à argumenter et à convaincre à l'écrit
<p>Public : Candidat aux concours et aux examens professionnels Prérequis : aucun</p>	
<p>Durée : 2 jours</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfectionner la lisibilité de ses écrits : <ul style="list-style-type: none"> ○ les paramètres de la lisibilité : présentation générale d'un document écrit, rôle et construction de l'introduction, rôle et construction de la conclusion ; ○ l'analyse de la situation de communication (qui écrit ? à qui ? pourquoi ?) ; ○ la lisibilité du plan : importance des titres, de la mise en page phrases, choix des mots, liens des idées. • Construire un plan adapté à l'objectif visé : <ul style="list-style-type: none"> ○ le choix du plan : plans descriptifs, informatifs, argumentatifs (ex dialectique) ; ○ la construction du plan : regroupement des idées et informations, de l'importance des mots choisis pour les titres et sous-titres (créer des contenants en adéquation avec les contenus) ; ○ l'importance de l'introduction et de la conclusion. • Gagner en aisance rédactionnelle et écrire de manière synthétique : <ul style="list-style-type: none"> ○ les spécificités de l'écriture synthétique : concision, clarté, précision ; ○ l'économie de mots par la construction de phrases synthétiques : utiliser la voie active, un style direct... ; ○ le choix des mots : enrichir son écriture par la recherche de synonymes ; ○ les liens entre les phrases : rechercher un style plus fluide. • Améliorer ses capacités à argumenter et à convaincre à l'écrit : <ul style="list-style-type: none"> ○ les différentes formes d'argumentation ; ○ la structuration de l'argumentation (recherche d'idées et mise en cohérence) ; ○ l'importance de l'illustration et du lien des idées.
<p>Intervenants : IRA</p>	
<p>Approche pédagogique : Construction d'argumentaires, rédaction de textes courts, de mini synthèses.</p>	
<p>Pilotée par : Service Formation EP</p>	

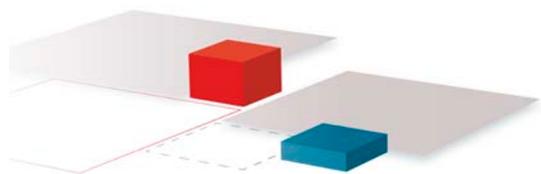
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T210103 - Les fondamentaux du calcul

<p>Référence : C1M3</p> <p>Cycle 1 : « Réactualiser ses savoirs dans le cadre de la vie professionnelle »</p> <p>Public : Candidat aux concours et aux examens professionnels</p> <p>Prérequis : aucun</p>	<p>Objectifs</p> <p>A la fin de ce module, le candidat sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none">• maîtriser les règles simples de calcul,• examiner efficacement un document contenant des données chiffrées en utilisant des méthodes rapides,• analyser de façon synthétique des tableaux et graphiques.
<p>Durée : 2 jours</p> <p>Intervenants : IR</p>	<p>Programme</p> <p><u>Réviser les règles simples de calcul</u></p> <ul style="list-style-type: none">• calculer la proportionnalité,• calculer des pourcentages,• les indices,• les taux de variation. <p><u>Examiner efficacement un document contenant des données chiffrées</u></p> <ul style="list-style-type: none">• lire des tableaux simples à double entrée,• se repérer sur un axe,• se repérer dans un plan,• lire un graphique,• lire des graphiques statistiques. <p><u>Analyser des tableaux et des graphiques</u></p> <ul style="list-style-type: none">• calculer des grandeurs caractéristiques (moyenne simple, moyenne pondérée, taux d'évolution, indice),• analyser les données essentielles.
<p>Approche pédagogique :</p> <p>Alternance de théorie et d'exercices pratiques, analyse de tableaux et de graphiques... <u>Se munir d'une calculatrice</u></p>	
Pilotée par : Service Formation EP	

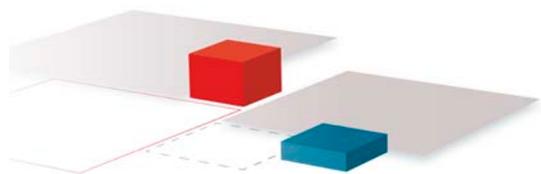
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T210204 - Comprendre l'énoncé et élaborer une stratégie de lecture

<p>Référence : C2M1</p> <p>Cycle 2 : «Développer ses techniques de communication et d'expression écrite »</p>	<p>Objectifs</p> <p>A la fin de ce module, le candidat sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • comprendre la demande et identifier les écrits à produire, • hiérarchiser les demandes, identifier les liens entre elles, • élaborer une stratégie de lecture des documents associée à l'analyse de la demande, • survoler le sommaire afin de prioriser l'ordre de lecture des documents par rapport à la problématique, • analyser les documents importants, • gérer son temps.
<p>Public : Candidat aux concours et aux examens professionnels</p> <p>Prérequis : aucun</p>	
<p>Durée : 2 jours</p>	
<p>Intervenants : IRA</p>	<p>Programme</p> <p><u>Comprendre l'énoncé et élaborer une stratégie de lecture</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • comprendre la commande en analysant l'énoncé et identifier ce qui est attendu, • repérer les « mots clés » et se poser les questions permettant de définir la forme des réponses à apporter : • qui ? le commanditaire, le destinataire, le rôle imparti au candidat... quoi, pourquoi ? quelle est la demande, pour quelles raisons demande-t-on les documents, de quoi s'agit-il... • où, quand, combien, comment répondre à la demande : quelle démarche et quels types documents fournir... <p><u>S'approprier le dossier pour définir une stratégie de lecture des documents</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • lire le sommaire, repérer la nature, les dates et les mots-clés des documents, • survoler le dossier et sélectionner les documents « pivots » pour définir le type de lecture intégral ou sélectif.
<p>Approche pédagogique : Alternance d'apports méthodologiques et d'exercices d'application</p>	
<p>Pilotée par : Service Formation EP</p>	

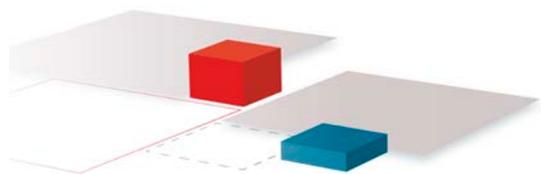
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T210205 - Méthodes de lecture rapide

<p>Référence : C2M2</p> <p>Cycle 2 : « Développer ses techniques de communication et d'expression écrite »</p>	<p>Objectifs</p> <p>A la fin de ce module, le candidat sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • diagnostiquer son mode de lecture, • connaître les mécanismes physiologiques de la lecture (passage d'une lecture orale et subvocale à une lecture mentale, les techniques visuelles), • comprendre le processus de mémorisation, • connaître et savoir mettre en œuvre les techniques de lecture.
<p>Public : Candidat aux concours et aux examens professionnels</p> <p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <p><u>Les aptitudes et les habitudes de lecture</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • les pratiques actuelles et difficultés de lecture, • le fonctionnement de l'œil et le champ visuel, • les facteurs bloquant une bonne assimilation de l'information, • un bilan individuel de lecture (vitesse, mémorisation, compréhension) réalisé en début de formation. <p><u>Les stratégies de lecture</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • organisation de la lecture, • appropriation des différentes stratégies de lecture : repérage, écrémage, survol... <p><u>La lecture et la mémoire</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • le fonctionnement de la mémoire et le processus de mémorisation, • savoir conjuguer vitesse, compréhension et mémorisation, • les types de balayage : horizontal, vertical, diagonal. <p><u>Evaluation des compétences acquises</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • mise en situation et définition d'un plan d'action individuel permettant la consolidation des acquis.
<p>Durée : 2 jours</p>	
<p>Intervenants : IRA</p>	
<p>Approche pédagogique :</p> <p>Apports méthodologiques. Exercices individuels d'entraînement chronométrés. Bilan de lecture Elaboration d'un plan d'action individuel en fin de stage. Auto contrôle pour mesurer les progrès</p>	
<p>Pilotée par : Service Formation EP</p>	

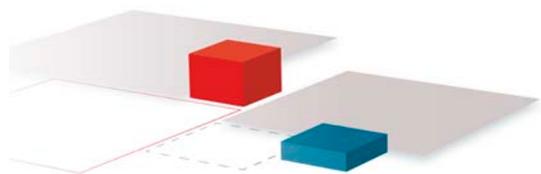
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T210206 - Prendre efficacement des notes et élaborer un plan

<p>Référence : C2M3</p> <p>Cycle 2 : « Développer ses techniques de communication et d'expression écrite »</p> <p>Public : Candidat aux concours et aux examens professionnels</p> <p>Prérequis : C2M1</p>	<p>Objectifs</p> <p>A la fin de ce module, le candidat sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • utiliser les différentes techniques de prises de notes, • identifier les différents types de plan, • déterminer la meilleure stratégie de plan en fonction de la problématique, • comprendre le rôle de l'introduction, du développement et de la conclusion, • organiser ses notes à l'intérieur du plan.
<p>Durée : 2 jours</p> <p>Intervenants : IRA</p> <p>Approche pédagogique : Apports théoriques et méthodologiques, exercices individuels d'application pour les différentes techniques proposées.</p>	<p>Programme</p> <p><u>La prise de notes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • comprendre pour mieux rédiger : repérer l'essentiel de l'accessoire, • organiser matériellement la prise de notes : support matériel, système d'abréviations, style télégraphique, • les différentes techniques de prises de notes : linéaire chronologique, linéaire active, sous forme de grilles... • la gestion du temps en fonction du volume à traiter, • l'utilisation des notes : hiérarchisation des idées. <p><u>L'élaboration du plan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • introduction, développement et conclusion si nécessaire, • les différentes structures possibles du développement : plans analytique, SPRI, linéaire, thématique avec avantages et inconvénients de chacun d'entre eux, • les indications fournies par l'énoncé et la personne commanditaire, • l'organisation des informations à l'intérieur du plan : nombre de parties, structuration des arguments, importance des titres.
<p align="center">Pilotée par : Service Formation EP</p>	

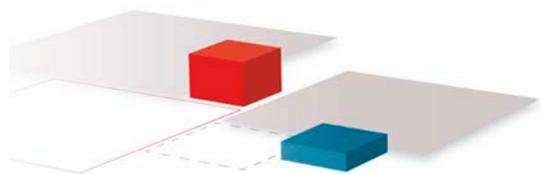
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T210207 - Comprendre les données chiffrées

<p>Référence : C2M4</p> <p>Cycle 2 : «Développer ses techniques de communication et d'expression écrite »</p> <p>Public : Candidat aux concours et aux examens professionnels</p> <p>Prérequis : C1M3</p>	<p>Objectifs</p> <p>A la fin de ce module, le candidat sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> comprendre les tableaux, graphiques, données complexes (à partir de documents internes à la CDC), interpréter, organiser, commenter et présenter les données, significatives dans un contexte de concours.
<p>Durée : 1 jour</p>	<p>Programme</p> <p><u>Comprendre les tableaux, graphiques et données complexes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> lire de façon approfondie les données contenues dans les tableaux ou les graphiques, identifier les évolutions ou les tendances, calculer des ratios, indices et taux d'évolution.
<p>Intervenant : IRA</p>	<p><u>Interpréter, organiser, commenter et présenter les données significatives</u></p> <ul style="list-style-type: none"> interpréter les données et calculer les tendances, identifier les corrélations entre les paramètres, savoir identifier et analyser les données essentielles, mettre en évidence les interactions entre les données, organiser et commenter des données ou des graphiques, présenter les résultats.
<p>Approche pédagogique :</p> <p>Alternance d'apports théoriques et d'apprentissages pratiques, supports méthodologiques et exercices auto correctifs.</p> <p><u>Se munir d'une calculatrice</u></p>	
<p align="center">Pilotée par : Service Formation EP</p>	

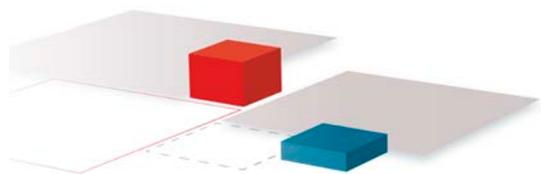
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T210208 - Rédiger un argumentaire

<p>Référence : C2M5 Cycle 2 : « Développer ses techniques de communication et d'expression écrite »</p>	<p>Objectifs</p> <p>A la fin de ce module, le candidat sera capable de connaître et appliquer la méthode pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • analyser la problématique, • rechercher des propositions, • rédiger un plan détaillé ou des écrits contenant les propositions argumentées.
<p>Public : Candidat aux concours et examens professionnels</p> <p>Prérequis : Connaître les notions abordées dans les modules C2M1- C2M2- C2M3</p>	
<p>Durée : 1 jour</p>	<p>Programme</p> <p>Analyse et compréhension de la problématique</p> <ul style="list-style-type: none"> • prendre en compte les éléments contextuels fournis dans l'énoncé, • intégrer les connaissances de l'environnement professionnel, • s'adapter au destinataire et intégrer son propre positionnement. <p>Les fondamentaux de l'argumentation : but, acteurs, méthode et limites but : convaincre, valider, réfuter,</p> <ul style="list-style-type: none"> • acteurs : rédacteur et commanditaire, • méthode et limites : mettre en avant les arguments qui vont étayer la thèse tout en restant dans un cadre professionnel et honnête. <p>Les différents types d'arguments : rationnels et factuels ou affectifs et d'opinion...</p> <p>L'argumentation et la formulation de propositions, des solutions pertinentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • rechercher la cohérence de la prise de notes et décider des moyens à mettre en œuvre, • hiérarchiser les arguments en les organisant en un argumentaire clair et concis.
<p>Intervenant : IRA</p>	
<p>Approche pédagogique :</p> <p>Apports théoriques et exercices pratiques individuels ou en sous-groupes</p>	
<p align="center">Pilotée par : Service Formation EP</p>	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

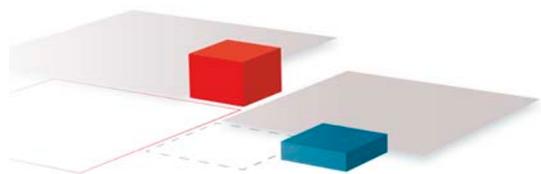


Compétences Transversales T21 – Préparation concours

T210209 - S'entraîner aux épreuves écrites A et B+

<p>Référence : C2M6</p> <p>Cycle 2 : « développer ses techniques de communication et d'expression écrite »</p>	<p>Objectifs</p> <p>A la fin de ce module, le candidat sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none">• connaître les caractéristiques de l'épreuve,• mettre en œuvre la méthodologie de la note argumentée ou du cas pratique,• maîtriser les outils de résolution de problème : analyser le sujet, replacer le problème soumis dans le contexte du dossier et savoir enchaîner les étapes méthodologiques,• produire l'écrit répondant à la demande contenue dans l'énoncé,• gérer son temps.
<p>Public : Candidat aux concours et aux examens professionnels</p> <p>Prérequis : Connaître les notions abordées dans les modules C2M1, C2M2, C2M3, C2M5</p>	
<p>Durée : 2 jours</p>	
<p>Intervenants : IRA</p>	<p>Programme</p> <p><u>Apprendre à analyser le sujet</u></p> <ul style="list-style-type: none">• comprendre la commande et identifier ce qui est attendu,• repérer les mots-clés d'un sujet. <p><u>Prendre des notes</u></p> <ul style="list-style-type: none">• organiser matériellement la prise de notes,• utiliser ses notes en hiérarchisant ses idées,• argumenter sa réponse. <p><u>Elaborer un plan</u></p> <ul style="list-style-type: none">• organiser les informations à l'intérieur du plan : nombre de parties, structuration des arguments,• rédiger une introduction. <p><u>Rédiger</u></p> <ul style="list-style-type: none">• produire l'écrit répondant à la demande contenue dans l'énoncé,• respecter le formalisme de l'épreuve. <p><u>Gérer son temps</u></p>
<p>Approche pédagogique :</p> <p>Apports théoriques et méthodologiques, mise en application des différentes étapes de la réalisation du cas pratique, réalisation complète et guidée d'un cas pratique.</p>	
<p>Pilotée par : Service Formation EP</p>	

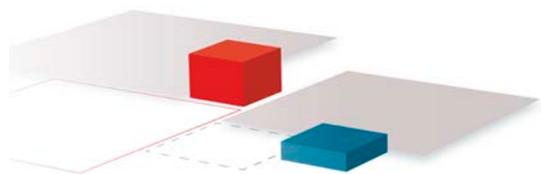
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T210210 - S'entraîner aux épreuves écrites C et B

<p>Référence : C2M7</p> <p>Cycle 2 : «développer ses techniques de communication et d'expression écrite »</p>	<p>Objectifs</p> <p>A la fin de ce module, le candidat sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none">• connaître les caractéristiques de l'épreuve,• connaître les différents documents pouvant être produits,• mettre en œuvre la méthodologie du cas pratique,• maîtriser les outils de résolution de problème : analyser le sujet, replacer le problème soumis dans le contexte du dossier et savoir enchaîner les étapes méthodologiques,• produire l'écrit répondant à la demande contenue dans l'énoncé,• gérer son temps.
<p>Public : Candidat aux concours et aux examens professionnels</p> <p>Prérequis : Connaître les notions abordées dans les modules C2M1, C2M2, C2M3</p>	
<p>Durée : 2 jours</p>	
<p>Intervenants : IRA</p>	
<p>Approche pédagogique : Apports théoriques et méthodologiques, mise en application des différentes étapes de la réalisation du cas pratique, réalisation complète et guidée d'un cas pratique</p>	<p>Programme</p> <p><u>Apprendre à analyser le sujet</u></p> <ul style="list-style-type: none">• comprendre la commande et identifier ce qui est attendu,• repérer les mots-clés d'un sujet. <p><u>Prendre des notes</u></p> <ul style="list-style-type: none">• organiser matériellement la prise de notes• utiliser ses notes en hiérarchisant ses idées. <p><u>Elaborer un plan</u></p> <ul style="list-style-type: none">• organiser les informations à l'intérieur du plan : nombre de parties, structuration des arguments,• rédiger une introduction. <p><u>Rédiger</u></p> <ul style="list-style-type: none">• produire l'écrit répondant à la demande contenue dans l'énoncé,• respecter le formalisme de l'épreuve. <p><u>Gérer son temps</u></p>
<p>Pilotée par : Service Formation EP</p>	

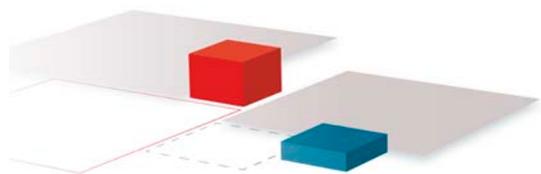
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T210311 - Les impacts de l'économie européenne sur la CDC

<p>Référence : C3M1</p> <p>Cycle 3 : « Approfondir ses connaissances générales »</p>	<p>Objectifs</p> <p>A la fin de ce module, le candidat sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • situer la Caisse des dépôts dans le contexte économique et politique actuel, • comprendre les impacts de l'Union Européenne et des politiques économiques européennes sur les activités de la CDC.
<p>Public : Candidat aux concours et aux examens professionnels A et A+</p>	
<p>Durée : 2 jours</p>	<p>Programme</p> <p><u>Les missions de la Caisse des dépôts : quelles permanences, quels renouvellements et élargissements ?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • le panorama des évolutions des dernières années, • le plan Elan 2020, • la Caisse des dépôts dans la nouvelle économie. <p><u>L'union européenne et le contrôle prudentiel : quelles influences pour la Caisse des dépôts ?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • l'influence des politiques économiques de l'Union et des aspects prudentiels, • les autres politiques : des opportunités de développement pour la CDC (régions, transports, énergie...). <p><u>La conjoncture et les réformes : quels impacts pour l'activité de la Caisse des dépôts ?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • les impacts de la conjoncture et des réformes, • renouvellements des missions de la CDC (collecte de l'épargne, finance carbone...). <p><u>Développement durable et RSE : quels enjeux et quel positionnement pour la Caisse des dépôts ?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • rappel des enjeux et originalité de la position de la CDC, • le développement durable au cœur des métiers de la CDC, • les spécificités de la Caisse des dépôts à l'épreuve de la crise économique, financière et écologique.
<p>Intervenants :</p> <p>QUORUM</p>	
<p>Approche pédagogique :</p> <p>Formation en mode conférence (d'une demi-journée chacune), questions/réponses brainstorming, quizz etc.</p>	
<p>Pilotée par : Service Formation EP</p>	

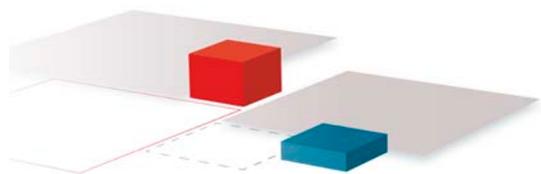
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T210413 - Constituer son dossier RAEP

<p>Référence : C4M0</p> <p>Cycle 4 : « Savoir valoriser son expérience et ses compétences professionnelles »</p>	<p>Objectifs</p> <p>A la fin de ce module, le candidat sera en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'approprier la finalité de la Reconnaissance des Acquis de l'Expérience Professionnelle (RAEP) • Se préparer à constituer un dossier conforme aux attentes du jury • Développer les étapes de son parcours professionnel • Valoriser ses compétences techniques et relationnelles • Mettre en relief ses réalisations
<p>Public : Candidat aux concours et aux examens professionnels (catégorie B ou A)</p> <p>Prérequis : aucun</p>	
<p>Durée : 2 jours</p>	<p>Programme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La finalité du dossier RAEP ▪ Les exigences de l'épreuve ▪ Les compétences attendues d'un agent de catégorie B ou A ▪ Présentation d'une méthodologie facilitant la construction du dossier RAEP avec exemples à l'appui ▪ Le bilan professionnel : un outil permettant d'avoir une connaissance générale des acquis de l'expérience professionnelle et qui servira de support à la rédaction du dossier ▪ Les différentes parties du dossier RAEP ▪ Le choix des deux documents, travaux ou réalisations à joindre à son dossier ▪ Les critères de fond et de forme à respecter dans la rédaction de son dossier ▪ La relecture du dossier
<p>Intervenants :</p> <p>IRA</p>	
<p>Approche pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ apports sur les principes et les méthodes, ➤ réflexion à partir de son dossier personnel et pistes d'amélioration ➤ échanges au sein du groupe et temps individuels. 	
<p>Pilotée par : Service Formation EP</p>	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

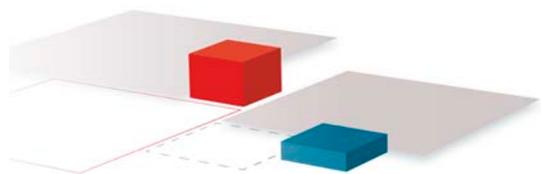


T210718 - Préparer l'oral du principalat

Référence : C7M1 Cycle 7 : «préparation aux oraux »	Objectifs A la fin de ce module, le candidat sera capable de : <ul style="list-style-type: none">• prendre du recul sur son parcours professionnel afin de structurer un exposé valorisant,• identifier les caractéristiques d'un exposé,• s'approprier différentes stratégies de réponse aux questions du jury,• élaborer un plan d'action pour réussir.
Public : Candidat à l'examen professionnel d'attaché d'administration principal	Programme <ul style="list-style-type: none">• la collecte des informations,• les caractéristiques d'un exposé performant : introduction, plan, conclusion et mise en valeur,• les techniques de prise de parole,• la présence du candidat : tenue, gestes, voix, débit, contact visuel,• la relation avec le jury,• les stratégies de réponses aux objections.
Durée : 3 jours	
Intervenants : IRA	
Approche pédagogique : Alternance d'apports de conseils et d'exercices avec appui de la vidéo.	

Pilotée par : Service Formation EP

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

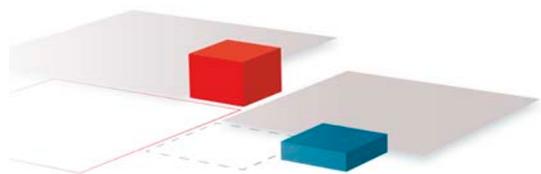


T210719 - Se préparer aux oraux d'admission A et B

<p>Référence : C7M2</p> <p>Cycle 7 : «préparation aux oraux »</p> <p>Public : Candidat aux concours et aux examens professionnels</p> <p>Prérequis : aucun</p>	<p>Objectifs</p> <p>A la fin de ce module, le candidat sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre en œuvre une méthodologie de préparation à l'épreuve orale en prenant compte de caractéristiques de l'entretien avec le jury, • mettre en valeur son expérience professionnelle et ses compétences, • recentrer son exposé suivant les questions du jury.
<p>Durée : 2 jours consécutifs</p>	<p>Programme</p> <p><u>Les grands principes de l'épreuve orale</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • la nature des épreuves, et les attentes du jury, • la prise de contact et le rôle des différents membres du jury, • les qualités requises et les erreurs à éviter, les outils à disposition pour une meilleure efficacité face au jury, • les règles de communication verbale et non verbale. <p><u>La présentation de la carrière et des motivations</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • introduire sa présentation, • structurer son exposé autour de grands thèmes, faire le tri entre l'essentiel et l'accessoire, • valoriser ses compétences, respecter le temps imparti pour l'exposé, • conclure sa présentation : bilan et perspectives. <p><u>Les réponses aux questions du jury</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • écouter attentivement les questions, prendre le temps de réfléchir, répondre clairement et identifier les questions « piège », • montrer ses connaissances de l'administration, des réformes en cours ou récentes, • répondre de façon argumentée et logique. <p><u>Bilan personnel</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • identification des points forts et des axes de progrès.
<p>Intervenants :</p> <p>IRA</p>	
<p>Approche pédagogique :</p> <p>Alternance d'apports théoriques, d'échanges avec les participants et de mises en situation permettant l'appropriation des techniques de présentation.</p>	

Pilotée par : Service Formation EP

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T23-LANGUES

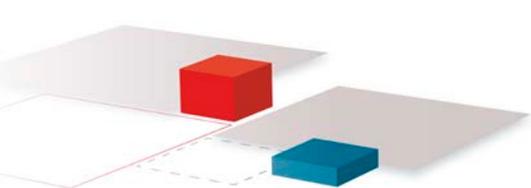
T230101 - ANGLAIS

Cours collectifs (uniquement pour Paris et Bordeaux) : enseignement général, par groupes constitués par niveau de connaissances	<i>Eligible au DIF</i>
Cours individuels : en face-à-face ou téléphoniques.	<i>Eligible au DIF</i>
E-learning en accès illimité sur 6 ou 12 mois.	<i>Eligible au DIF</i>
Cours de perfectionnement en banque / finance en face à face.	
Préparation au TOEIC, BULATS, TOEFFLE...	<i>Eligible au DIF</i>

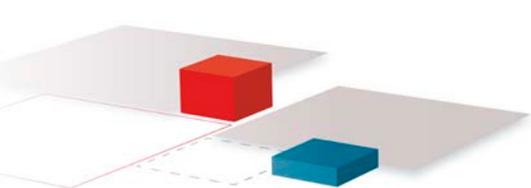
T239902 – HORS ANGLAIS

ESPAGNOL – ITALIEN – ALLEMAND Cours en face à face	<i>Eligible au DIF</i>
Autre langues Cours en face à face (accessibles au titre de l'accord cadre sénior)	<i>Eligible au DIF</i>

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



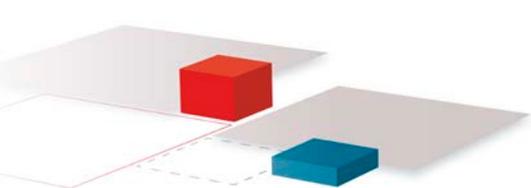
T25-OBLIGATIONS EMPLOYEURS



T250108 – Gestes et postures au travail : travail sur écran

<p>Public : Les collaborateurs qui travaillent sur écran plus de 4 heures par jour en moyenne.</p>	<p>Contextes et enjeux de la formation Cette activité professionnelle sollicite le corps par des mouvements fréquents et répétitifs qui s'effectuent, le plus souvent, dans des postures non naturelles. Cela nécessite une prévention pour éviter tout risque d'atteinte à la santé</p> <p>Objectifs</p> <p>A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none">• Identifier les postures et les comportements à risque• S'approprier les bons gestes et adopter les postures les moins contraignantes• Connaître le fonctionnement de la mécanique humaine• Adopter une démarche de prévention personnelle suite à ces informations
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">• Statistique et indicateurs santé dans les entreprises<ul style="list-style-type: none">○ Analyse des statistiques et des exemples○ Les enjeux de la prévention• Quotidien de l'activité physique<ul style="list-style-type: none">○ Les mauvaises postures et leurs conséquences• Notions d'anatomie, de physiologie et pathologies<ul style="list-style-type: none">○ Les différents points d'appui, les pieds, les jambes et les bras• Environnement au travail et chez soi : bruit, lumière, température...• Aménagement dimensionnel du poste de travail• Principe de sécurité physique et d'économie d'effort• Partie pratique d'observation sur postes de travail :<ul style="list-style-type: none">○ Visite de certains postes de travail et observation des gestes et postures spécifiques à ces postes○ Techniques gestuelles recommandées selon le poste de travail○ Réflexion sur les possibilités d'aménagement de ces postes
<p>Durée : 1 jour</p>	<p>Pilotée par : Service Formation EP</p>
<p>Approche pédagogique : Théorie et sur postes de travail</p>	

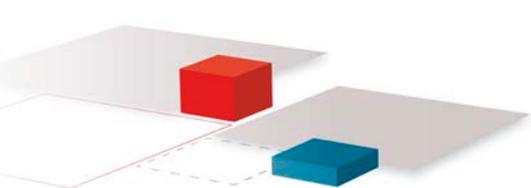
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T250202 – Assistants de prévention (remise à niveau)

Public : Tout AP ou APS	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure d'actualiser ses connaissances
Prérequis : avoir suivi la formation initiale il y a un an	Programme de la formation annuelle: <ul style="list-style-type: none">• Responsabilité en matière de santé & sécurité au travail dans la fonction publique• Plan de prévention – Permis de feu – Protocole de sécurité• Charte de référence relative à la prévention du harcèlement et de la violence au travail• Note visite médicale – Equipement de 1^{er} secours• Visites et contrôles réglementaires – Registres• Formations (SST – EPI – GN – Centaure - ...)• Document Unique – Programmes de prévention annuel• Point d'actualité (évolutions réglementaires - ...)
Durée : 1 jour	
Pilotée par : Service Formation EP	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

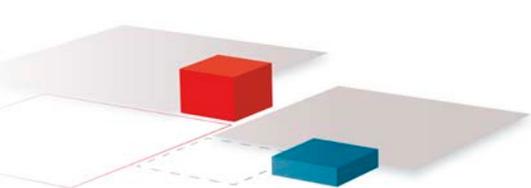


Compétences Transversales T25 – Obligations employeurs

T250203 – Assistants de prévention (initiale)

Public : Tout AP ou APS nouvellement nommé	Contextes et enjeux de la formation : Répondre à l'obligation du décret 82-453 (article 4-2) Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• permettre aux participants d'acquérir une connaissance suffisante sur leur rôle, les missions et les moyens qui leur sont impartis dans le cadre de la fonction d'assistant de prévention de la Caisse des Dépôts ou suppléant.
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Acquérir les notions fondamentales de la santé et de la sécurité au travail à la CDC▪ Définir les missions et le positionnement de l'assistant de prévention▪ Maîtriser les moyens nécessaires à l'exercice de l'activité▪ Participer à la démarche de l'évaluation des risques et à sa transcription▪ dans le DU▪ Adapter les outils et les méthodes de communication aux situations et aux acteurs
Durée : 3 jours	
Intervenants : COMES	
Pilotée par : Service Formation EP	

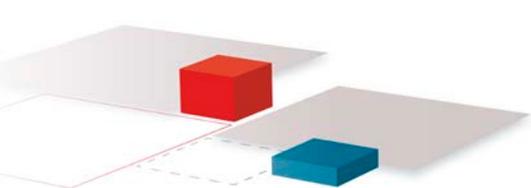
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T250204 – Chargé d'évacuation

Public : Guides et serres file d'évacuation	Objectifs A l'issue de la formation, les stagiaires seront en mesure de savoir réagir en cas d'évacuation du bâtiment.
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Aspect réglementaire▪ But de l'évacuation▪ Consignes de sécurité▪ Rôle des guides et serres d'évacuation▪ Moyens de secours
Durée : 1h30	
Intervenants : Interne	
Approche pédagogique : Exposés et exercices pratiques	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

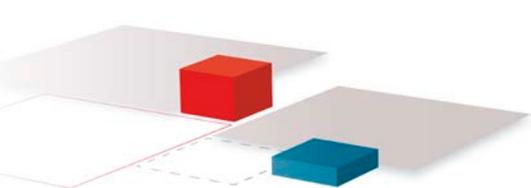


T250205 – Cyber -risques

<p>Public : Tout collaborateur</p>	<p>Objectifs</p> <p>Cette formation permettra aux participants de répondre aux questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Comment les risques ont-ils évolué en quelques années pour les entreprises, qui sont passées d'un système d'information en mode « château-fort », (entièrement isolé et protégé) à un mode « aéroport » (interconnecté avec ses partenaires, fournisseurs...) ?• Les réseaux sociaux se sont imposés dans notre quotidien, jusqu'à s'immiscer au bureau, dans nos vies professionnelles. Formidables outils de communication, ces réseaux accumulent petit à petit quantité d'informations sur nos vies privées et nos entreprises... Où est le danger et quelles peuvent en être les conséquences ?
<p>Prérequis : aucun</p>	<p>Programme</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Panorama de la sécurité<ul style="list-style-type: none">○ La protection de l'information : l'affaire de tous...○ Un monde qui change...○ Enjeux de la SSI○ Les fondamentaux
<p>Durée : ½ journée</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Zoom sur les réseaux sociaux<ul style="list-style-type: none">○ Point d'actualité : ORION
<p>Intervenants : Alain Bouillé, Responsable Sécurité des SI de la Caisse des dépôts</p> <p>Nicolas Burtin, son adjoint</p>	

Pilotée par : Service Formation EP

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



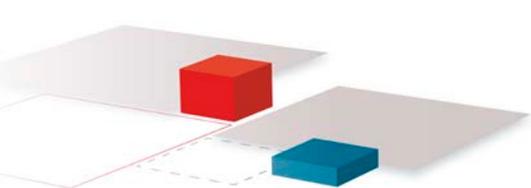
Compétences Transversales T25 – Obligations employeurs

T250209 – Gestion des incivilités

Public : Tout collaborateur	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• D'identifier et analyser les situations difficiles et conflictuelles à l'accueil téléphonique et physique et la diversité de leurs manifestations (incivilités et agression verbale) pour mieux les anticiper ;• D'identifier les facteurs de stress liés à ces situations pour mieux se protéger et se positionner en professionnel ;• De connaître et mettre en place des techniques de communication régulatrices de tension à l'accueil.
Prérequis : aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Première demi-journée<ul style="list-style-type: none">○ Incivilités et agressivité verbale : en comprendre le mécanisme pour mieux anticiper et gérer les situations difficiles en accueil téléphonique ou physique.▪ Deuxième demi-journée<ul style="list-style-type: none">○ Le stress engendré par les situations de tension au téléphone et en face à face à l'accueil▪ Troisième demi-journée<ul style="list-style-type: none">○ L'incivilité et l'agressivité à l'accueil : compréhension du phénomène et de ses conséquences dans l'entretien d'accueil.○ La communication préventive comme premier moyen de réguler les tensions lors d'un entretien d'accueil. Les techniques de communication régulatrices de tension à l'accueil.▪ Quatrième demi-journée<ul style="list-style-type: none">○ Atelier de mise en situations sur des cas concrets « terrain ».○ Passer à l'action : « du savoir au savoir faire »
Durée : 2 jours	
Approche pédagogique : Apports théorique et cas pratique	

Pilotée par : Service Formation EP

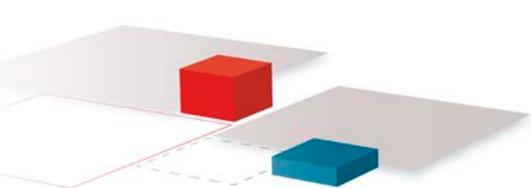
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T250213 – RPS : santé et sécurité au travail

Public : Tout collaborateur de la Caisse des dépôts	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• Définir les risques physiques et psychologiques en milieu professionnel et leurs effets (sécurité au travail, incendie, troubles musculo-squelettiques ou TMS, stress...)• Savoir identifier et prévenir des signes susceptibles d'indiquer un problème de ce type• Connaître les personnes ressources (médecins du travail, assistants de prévention, assistantes sociales, organisations syndicales...) pour agir
Prérequis : aucun	
Durée : 1 jour	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Définir la santé et sécurité au travail sous l'angle politique, social et juridique▪ Appréhender les risques physiques et psychologiques▪ Identifier les manifestations et les effets de ces risques sur la santé et sécurité▪ Repérer des sources de risques physiques et psychologiques▪ Connaître les moyens d'actions▪ Découvrir le rôle et les modes d'intervention des différents acteurs de la prévention
Pilotée par : Service Formation EP	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

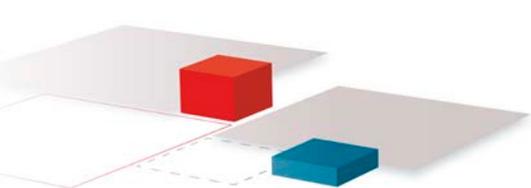


T250214 – Sauveteur secouriste au travail (initiation)

Public : Tout collaborateur	Contextes et enjeux de la formation Un sauveteur secouriste du travail (SST) est un membre du personnel volontaire ou désigné, pour porter secours en cas d'accident. Il doit être capable de porter secours à tout moment au sein de son entreprise à toute victime d'un accident du travail, dans l'attente de l'arrivée des secours spécialisés. Le code du travail rend obligatoire la présence d'un membre du personnel ayant reçu l'instruction nécessaire pour donner les premiers secours en cas d'urgence
Prérequis : aucun	Objectifs A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en mesure de : <ul style="list-style-type: none">• de connaître le rôle du sauveteur secouriste,• de maîtriser les gestes permettant de secourir une victime.
Durée : 14 heures	Programme <ul style="list-style-type: none">• L'enseignement dispensé aux SST est un programme national défini par la Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) :• Rôle du Sauveteur Secouriste du Travail• Intérêt de la prévention des risques professionnels• Accidents du travail dans l'entreprise ou liés à l'activité professionnelle• Recherche des risques persistants pour protéger• Examiner la victime• Faire alerter• Secourir :<ul style="list-style-type: none">○ La victime saigne abondamment○ La victime s'étouffe○ Les différentes réponses de la victime (douleur, signes anormaux etc.)○ Surveiller la victime jusqu'à l'arrivée des secours.

Pilotée par : Service Formation EP

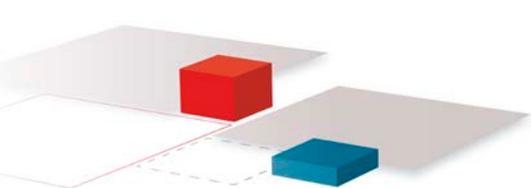
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T250215 – Sauveteur secouriste au travail (recyclage)

Public : Secouriste volontaire	Contextes et enjeux de la formation Un sauveteur-secouriste du travail (5SST) doit suivre tous les 2 ans une séance de recyclage pour être maintenu dans son statut de sauveteur secouriste
Prérequis : Avoir suivi le module de base et être titulaire d'un titre DSST valide	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Ce recyclage a pour objectif de réviser les gestes d'urgence et de réactualiser les connaissances
Durée : 6 heures	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Evaluation à partir d'exercices permettant de repérer les écarts par rapport au comportement attendu du sauveteur secouriste du travail (SST)▪ Révision des gestes d'urgence▪ Actualisation des connaissances théoriques
Approche pédagogique : Mise en situation d'accidents simulés	
Pilotée par : Service Formation EP	

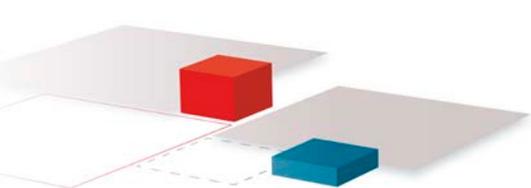
[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T250217 – Formation extincteur (E.P.I)

Public : Tout public	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Etre capable d'agir face à un départ de feu• Connaître l'organisation de l'évaluation de son établissement• Etre capable de manipuler un extincteur à pression auxiliaire ou à pression permanente
Prérequis : Aucun	Programme <ul style="list-style-type: none">▪ Le feu et ses conséquences▪ La conduite à tenir en cas de départ de feu▪ Comment éteindre un départ de feu▪ L'évacuation
Durée : 1h30	
Approche pédagogique : Théorie et Pratique	
Pilotée par : DRS	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)



T259910 – Politique de continuité de l'activité DSB

Public : Tous publics	Objectifs <ul style="list-style-type: none">• Intégrer les fondamentaux de la continuité d'activité en cas de crise majeure• Connaître le cadre réglementaire et organisationnel de la Caisse des Dépôts• Découvrir les différents scénarios de crise• Connaître le dispositif fédéral et celui de DSB pour le maintien de l'activité en période de crise• Les impacts RH
Prérequis : aucun	
Durée : 2 heures	
Programme <ul style="list-style-type: none">• Le PCE, obligation réglementaire• Les événements redoutés• Le PCA DSB, partie intégrée du PCE de la Caisse des Dépôts• Le contenu du PCA DSB• La gestion des ressources humaines en période de crise• Analyse des fiches de secours métier concernant les participants	
Pilotée par : DSB	

[Cliquez ici pour retourner au SOMMAIRE](#)

