Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Refonte GCA EXPE parcours PPA

Description :

FICHE EN COURS DE CONSTRUCTION

Cette formation intègre des temps de formation et des périodes d'alternance mixant accompagnements, immersions, présentations locales, suivi de modules en e-learning
Avant le 1er module de formation de la période 1, il est préférable d'avoir suivi les modules e-learning de sensibilisation ci-dessous lors de sa semaine d'immersion :

- Modules sur inscription (gérée par l'Irfaf) sur Syfadis :
  - Finalités et démarches de la Sécurité sociale et de la branche Famille
  - Les missions de la Caf
  - Stratégie de communication et RDS
  - Sensibilisation caf.fr
  - Sensibilisation aux indicateurs de la production de service
  - Organisation et stratégie de la production de la branche Famille
  - Sensibilisation aux prestations légales et action sociale
  - Les partenaires de la Caf
  - Les outils du poste de travail
  - Organisation et métiers de la Caf
- Modules en libre accès sur Syfadis :
  - Sensibilisation à la déontologie et à la prévention des conflits d'intérêt

Objectifs :

- Identifier les différents publics et l'environnement des allocataires
- Analyser la situation globale de l'allocataire
- S'approprier les outils mis à disposition par la Brache Famille
- Déterminer les droits des allocataires
- Mettre en œuvre des savoirs professionnels et relationnels

Programme :

Période 1 - Premier pas du GCA

- Consolider la compréhension de l'environnement et du cadre d'exercice du métier de GCA
- Les outils au service du métier de GCA

- Les fondamentaux d'une posture professionnelle adaptée à la relation de service
- Premiers pas dans la gestion des droits de l'allocataire : CGD, suivi des pièces et bon de travail
- La communication téléphonique : coproduire efficacement

Période 2 - Fiscalités et Ressources : affilier, instruire et ouvrir les droits appliqués à la PN et l'AB
Période 3 - Identifier et gérer les changements de situation impactant les droits de l'allocataire
Période 4

- Sensibilisation à la maîtrise des risques et aux créances
- Finalités, démarches allocataires et traitement des prestations AF, CF et ARS

Période 5

- Connaître l'offre de service globale de la Caf et des partenaires pour mieux orienter l'allocataire dans ses démarches
- Communication écrite et gestion des réclamations

Période 6 - Option

- Finalités, démarches allocataires et traitement de la PPA

Période 7

- La communication téléphonique : gérer les rendez-vous et les rappels allocataires
- La gestion des situations complexes : comprendre et s'adapter à l'allocataire

---

Durée
En jours : 42,5 jours en présentiel
En heures : 297,5 heures en présentiel
Commentaire :
Durée totale du parcours :
Formation théorique : 42,5 jours (297,5 heures) de formation en présentiel
Modules e-learning sur inscription : 20,93 heures
40 jours (280 heures) d'alternance en CAF

Méthode pédagogique :

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de

réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux
- **Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf
- **Attestation de suivi** : Feuille de présence
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Sandrine Decottignies référent handicap sandrine.decottignies@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 05 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Nouveaux embauchés ou salariés en poste de la branche famille recrutés pour un emploi de Gestionnaire conseil allocataires
Pré-requis :

- Réaliser une semaine d'immersion dans l'environnement de travail local du GCA (gestion réalisée par la Caf d'appartenance de l'apprenant et à adapter selon son profil) ou disposer de connaissances équivalentes
- Avoir ses habilitations informatiques et ses accès à la plateforme LMS Syfadis

Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
Catégorie :
Parcours socle
Lieu :
En organisme

Coût forfait / stagiaire : 0.00 €
Modalités animation :
Présentiel
A distance
E-learning
Formateur :
Formateurs institutionnels
Effectif :
de 6 à 14 personnes
Durée en jours :
42,5 jours de formation en présentiel
Durée en heures :
297,5 heures de formation en présentiel + 20,93 heures de module e-learning sur inscription