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

CQP Conseiller offres de services à l'usager en Blocs de compétences Option Branche Famille

Objectifs :

- Identifier les différents publics et l'environnement des allocataires
- Analyser la situation globale de l'allocataire
- Déterminer les droits des allocataires dans le cadre d'un traitement de niveau 1
- S'approprier les outils mis à disposition par la Branche Famille
- Mettre en œuvre des savoirs professionnels et relationnels

Programme :

Le programme permet d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires au passage des 4 blocs de certification :

- Bloc 1 : Traitement et fiabilisation des données,
- Bloc 2 : Contribution à la Maitrise des risques et à la qualité de service,
- Bloc 3 : Gestion des droits de l'usager
- Bloc 4 : Promotion des offres de service.

Le parcours de formation se compose d'un socle commun et d'une option à choisir parmi les 2 proposées.

Socle commun

- Modules Pro :
  - Les outils du Csu
  - Cgod / Suspension des droits / Mutations
  - Ressources
  - Les changements de situation professionnelle et familiale
  - Af / Cf / Ars / Résidence alternée
  - Paje
  - Les aides au logement
  - Asf Nr / Asf R / Asf tiers recueillant
  - Rsa
  - Prime d'activité
  - Aah / Aeeh / Ajpp / Ajpa
  - Avvc / Ade
  - Créances / Paiement / Réclamations

  - Les outils du poste de travail (E-Learning)
  - Application mobile Caf mon compte (E-Learning)
  - Vision 360 (E-Learning)
  - Parcours séparation (E-Learning)
  - Intermédiation financière (E-Learning)
  - Prévention des indus (E-Learning)
  - Sensibilisation caf.fr (E-Learning)
  - Sensibilisation aux indicateurs de la production du service (E-Learning)
  - Capitalisation
  - Préparation à l'examen

- Modules Socio institutionnels :
  - Finalités et démarches de la Sécurité sociale et de la Branche(E-Learning)
  - Les partenaires(E-Learning)
  - L'illettrisme(E-Learning)
  - Interculturalité (E-Learning)
- Module Traitement des donnée :
  - Le traitement de niveau 1

- Modules Gestion de la Relation usager :
  - La posture professionnelle
  - La gestion des courriels

Les options (1 obligatoire sur les 2 proposées)

- La relation téléphonique Optionnel
- L'accueil physique Optionnel

Durée

En jours : 25,28 (avec module optionnel Gru Appels entrants) / 26,28 (avec module optionnel Gru Accueil Ems)

En heures : 177 (avec module optionnel Gru Appels entrants) / 184 (avec module optionnel Gru Accueil Ems)

Commentaire : La formation est complétée par une mise en pratique (Application professionnelle tutorée) de 10 jours soit 70 heures

Architecture et présentation du parcours disponible sous le sharepoint (accessiblité restreinte) CNAF-E-FORMATION AUX METIERS DE LA RELATION DE SERVICE

Méthode pédagogique :

- Apports didactiques.
- Pédagogies actives (Travail en sous-groupe, Métaplan, Travail individuel, Déballage d'idées, Vidéos...)

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 Conseil service à l'usager

Pré-requis :

- Avoir suivi le Parcours d'Accueil à la Sécurité Sociale (PASS)
- Avoir suivi la Préparation aux essentiels des métiers de la sécurité sociale (PREM'SS)

Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr

Catégorie :
CQP GCA et CSU

Modalités animation :

- Présentiel : Oui
- E-learning : Non
- Accompagnement individuel : Oui
- Accompagnement collectif : Oui

NB : En fonction des contraintes sanitaires la formation peut également se dérouler en distanciel

Formateur :
Consultants formateurs qualifiés Institut 4.10, Formateurs internes à la Branche Famille

Effectif :
de 1 à 12 stagiaires

Durée en jours :
23,43 (avec module optionnel Gru Appels entrants) / 24,43 (avec module optionnel Gru Accueil Ems)

Durée en heures :
134,01 (avec module optionnel Gru Appels entrants) / 171,01 (avec module optionnel Gru Accueil Ems)