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 Blocs de compétences Gestionnaire Conseil de la Sécurité sociale Allocataire Option : Gestionnaire Conseil Allocataire Branche Famille

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 :

Le programme permet d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires au passage des 3 blocs de certification :

- Bloc 1 : Gestion de la Relation usager,
- Bloc 2 : Contribution à la Maitrise des risques et à la qualité de service
- Bloc 3 : Gestion des droits de l'usager

Tronc commun

- Mdules Professionnel :
  - Conditions générales des droits/Tutelles/ Ressources/Sensibilisation Ti)
  - Enfance (Asf / Af / Cf / Ars / Pn / Ab / Ade)
  - Logement (Al / Surpeuplement / Mutation)
- Modules Socio institutionnels :
  - Finalités et démarches de la Sécurité sociale et de la Branche Famille (E-Learning)
  - Missions de la Caf (E-Learning)
  - Métiers de la Caf (E-Learning)
  - Outils du poste de travail (E-Learning)
  - Sensibilisation au caf.fr (E-Learning)
  - Organisation et stratégie de la production (E-Learning)
  - Sensibilisation aux indicateurs de la production (E-Learning)
  - Circuit de traitement d'un dossier (E-Learning)
  - Partenaires (E-Learning)

  - Politique de contrôle (E-Learning)
  - Prévention des indus (E-Learning)
  - Maitrise des risques (E-Learning)
  - Démographie, Famille, Enfant (E-Learning)
  - Logement (E-Learning)

- Modules Relation usager :
  - Posture professionnelle
  - IncivilitéS
  - Accueil sur rendez-vous
  - Appels sortants
  - Charte rédactionnelle
  - Stratégie de communication et relation de service (E-Learning)
  - Illettrisme (E-Learning)
  - Violence conjugale (E-Learning)
  - Interculturalité (E-Learning)

Les filières

- Activité :
  - Module Pro : Prime d'activité
  - Module Socio institutionnel : Emploi, chômage (E-Learning)
- Solidarité :
  - Module Pro : Revenu de solidarité active
  - Module Socio institutionnel : Précarité, pauvreté, exclusion (E-Learning)
- Mode de garde :
  - Module Pro : Cmg / Prépare / Cumul modes de garde /
  - Module Socio institutionnel : Concilier vie familiale et professionnelle (E-Learning)
- Handicap :
  - Module Pro : Aah / Aeeh
  - Module Socio institutionnel : La politique du handicap (E-Learning)

Durée

• En jours (toutes filières) : 81,12

• En heures (toutes filières) : 567,85

• Commentaire : La formation est complétée par une mise en pratique (Application professionnelle tutorée) de 85 jours soit 595 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...)
- E-learning

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 :

- 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 : Oui
- 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 :
80,06
Durée en heures :

560,47