



Livret d'accueil des stagiaires en formation



Institut régional
de formation
des allocations
familiales



Délivré pour les actions suivantes :
ACTIONS DE FORMATION

- de gestionnaire-conseil allocataires
- de conseiller de service à l'utilisateur



ÉDITO

L'Irfaf est heureux de vous accueillir durant le temps de votre formation au métier de gestionnaire-conseil allocataire ou de conseiller de service à l'usager.

Ces formations, qui alternent des séquences théoriques et des mises en situations professionnelles au sein de votre Caf de rattachement, vous permettront d'exercer pleinement et avec compétence votre future mission au service des familles.

Si notre ambition est de vous accompagner tout au long de votre parcours en prenant en compte vos questions, vos remarques et vos difficultés, votre réussite dépend également de votre dynamisme et de votre implication.

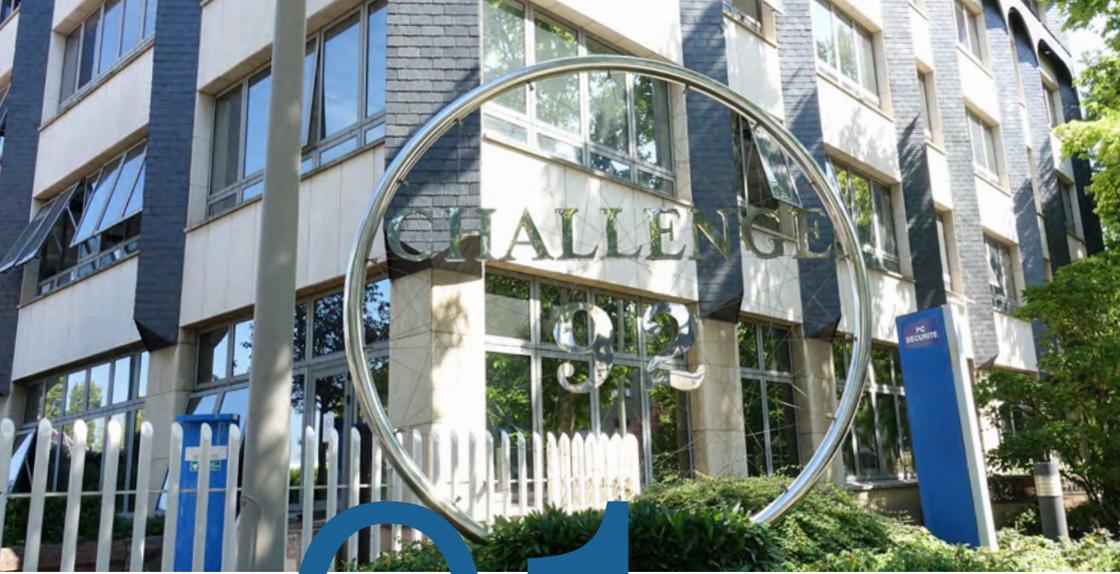
Ce livret recense des informations pratiques pour faciliter vos premiers pas à l'Irfaf et les règles à respecter pour nous permettre de « vivre mieux ensemble » durant ce temps que nous allons partager.

Nous vous souhaitons la bienvenue.

Virginie Maury
Directeur de l'Irfaf

Sommaire

01 L'Irfaf	5
02 Informations pratiques	8
> Accès transports	9
> Stationnement	9
> Restauration	9
> Pour s'orienter au sein de l'Irfaf	9
03 Règlement intérieur	10
> Absence - retard	11
> Horaires des formations	11
> Les consignes à respecter	12
> Hygiène et sécurité	12
> Environnement	13
> Handicap	13
04 Nos formations	14
> La formation de gestionnaire- conseil allocataires	15
> La formation de conseiller de service à l'utilisateur	16
05 Mes notes personnelles	17



01

L'Irfaf

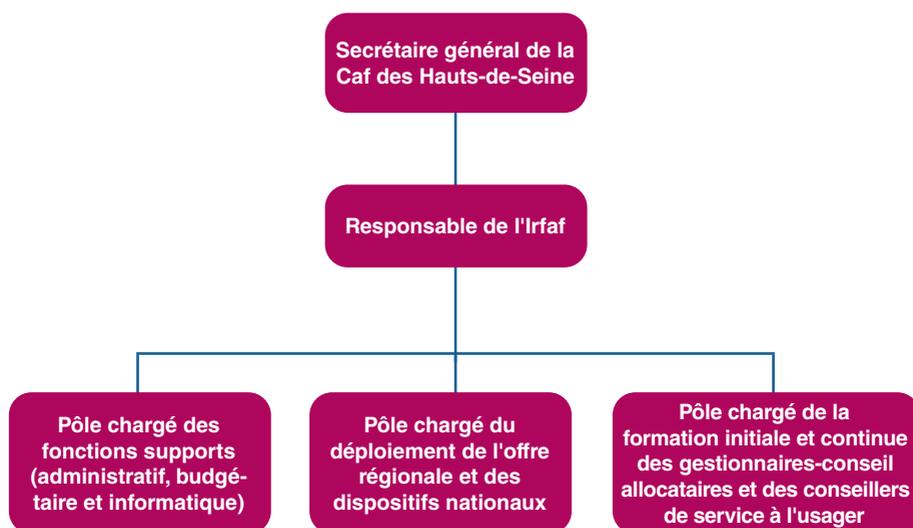


L'Institut régional de formation des allocations familiales (l'Irfaf) est un service commun aux huit Caf de la région Île-de-France. Il a pour mission d'assurer la formation initiale et continue de l'ensemble des salariés rattachés à ces organismes. Sa gestion administrative et financière est assurée par la Caf des Hauts-de-Seine.

L'équipe pédagogique est composée de :

- > cinq managers de projets en charge du déploiement et de la maintenance de l'offre de service et de formation de l'Irfaf,
- > douze formateurs chargés de la conception et de l'animation des dispositifs d'appui aux métiers de la relation de service.

Afin de répondre aux demandes spécifiques des Caf, l'équipe pédagogique permanente de l'Irfaf est appuyée par des praticiens détachés des Caf ou des intervenants extérieurs.



Dans sa charte pédagogique, l'Irfaf décline ses missions et les valeurs sur lesquelles il fonde son action. Cette charte constitue notre point de référence pour la conception, la réalisation et l'évaluation de nos formations.





02

Informations pratiques

- > Accès transports
- > Stationnement
- > Restauration
- > Pour s'orienter au sein de l'Irfaf

ACCÈS TRANSPORTS

- > **RER ligne A** : station Nanterre Préfecture
 - **Sortie 2** : Préfecture
 - **Sortie 3** : Boulevard de Pesaro
- > **Métro ligne 1** : station La Défense Grande Arche
- > **Bus 163** : arrêt Lens

STATIONNEMENT

L'Irfa ne dispose pas de places de parking réservées aux stagiaires. Le stationnement est possible dans les rues adjacentes.

RESTAURATION

Vous pouvez accéder au restaurant interentreprises situé au 97 avenue François Arago, au 1^{er} étage.

Il est interdit de prendre ses repas dans les salles de formation et dans l'espace « lounge » qui se situe au rez-de-chaussée du restaurant.

Des distributeurs de boissons et de confiseries vous sont accessibles au rez-de-jardin.

POUR S'ORIENTER AU SEIN DE L'IRFAF

- > **RDC** : salles de formation 01 à 11
- > **1^{er} étage** : salles de formation 105 à 124
- > **2^{ème} étage** : salle 208
- > **Code d'accès aux salles de formation** : 8992A

Des totems placés à chaque étage vous aident à vous orienter au sein de l'établissement.

Règles du bon déroulement des formations

→ **Horaires de formation : 9h00 - 17h00** (sauf formations initiales : 8h45 - 16h45).

→ **Heure de déjeuner :** il figure sur la feuille d'émargement remise au formateur au début de la session. Pour des raisons d'organisation, il est impératif de respecter l'horaire indiqué.

→ Formateur

Nous vous remercions de vous présenter au secrétariat,

2^{ème} étage, bureau 211, ☎ 01 71 13 36 28,
le premier jour de votre intervention entre **8h30 et 8h45.**

Vous seront remis : la clé de la salle, les feuilles d'émargement, le matériel informatique que vous aurez réservé au préalable.

Nous vous rappelons que la reproduction de vos documents n'est pas autorisée sauf accord exceptionnel du manager de projet qui coordonne la formation.

À l'issue de votre intervention, avec la participation des stagiaires, nous vous demandons de :

remettre en place le matériel, déposer les papiers, bouteilles d'eau et matériel pédagogique déplacé lors de la formation.

poser, dans des contenants prévus à cet effet, les papiers, bouteilles d'eau et matériel pédagogique.

respecter les consignes de l'IRFAF.

respecter les règles de sécurité et d'hygiène.

respecter les règles de confidentialité.

respecter les règles de propreté.

03

Règlement intérieur

- > Absence - retard
- > Horaires des formations
- > Les consignes à respecter
- > Hygiène et sécurité
- > Environnement
- > Handicap

ABSENCE – RETARD

Vous êtes en formation à l'Irfaf mais vous relevez administrativement de votre Caf d'appartenance.

Aussi, en cas de retard ou d'absence, vous devez contacter :

- > le responsable de formation de votre Caf d'appartenance,
- > le formateur ou l'assistante de formation de l'Irfaf :

 Emilie Rossignol : 01 71 13 36 26

@ emilie.rossignol@cafirfaf.cnafmail.fr

Les justificatifs de retard et d'absences doivent être adressés directement à votre service RH.

Vous n'êtes pas autorisé(e) à vous absenter pendant les temps de formation, sauf circonstances exceptionnelles validées par le formateur ou sur autorisation préalable de votre Caf d'appartenance.

HORAIRES DES FORMATIONS

Les formations débutent à 8 heures 45 et se terminent à 16 heures 45. Afin de ne pas perturber le bon déroulement de la formation, vous êtes tenus de respecter ces horaires.

Vous bénéficiez :

- > d'une pause de 15 minutes le matin et l'après-midi dont l'horaire est laissé à l'appréciation du formateur. Vous devez rester dans l'enceinte du bâtiment durant les temps de pause.
- > d'une pause méridienne d'une heure suivie de 15 minutes durant les temps de travail personnel.

LES CONSIGNES À RESPECTER

Dans l'enceinte de l'Irfaf, vous ne devez pas :



**fumer ni
vapoter**



**apporter et consommer
de l'alcool**



**déjeuner dans
les salles de
formation**



**utiliser votre téléphone
portable pendant les
temps de formation**

Vous êtes en situation professionnelle, nous vous demandons :

- > d'adopter une tenue correcte,
- > d'appliquer les règles usuelles de civilité,
- > de respecter les locaux, le mobilier et le matériel mis à votre disposition.

Vous devez respecter les dispositions prévues par la charte de la laïcité de la branche Famille qui implique pour tous les collaborateurs, en tant que participant à la gestion du service public, une stricte obligation de neutralité et d'impartialité. Ainsi, comme l'ensemble des salariés de l'Institution, vous ne devez pas manifester vos convictions philosophiques, politiques et religieuses ou vous prévaloir de vos convictions pour refuser d'accomplir une tâche.

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Vous devez veiller à votre sécurité personnelle et à celle des autres en respectant les consignes générales suivantes.

Incendie

Si l'alarme se déclenche :

- > gardez votre calme,
- > fermez les fenêtres,
- > évacuez les locaux immédiatement en suivant les consignes des guides files,
- > n'utilisez pas les ascenseurs,
- > ne revenez jamais en arrière sans l'autorisation expresse des services de secours,
- > rejoignez le point de rassemblement indiqué sur les plans affichés dans les couloirs.

Accident

Tout incident ou accident survenu dans les locaux de l'Irfaf doit être immédiatement déclaré, par le stagiaire accidenté ou par les personnes témoins, au responsable de la formation ou à son représentant qui prendront toutes les dispositions nécessaires.

Vol ou détérioration

L'Irfaf décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration des objets personnels de toute nature apportés par les stagiaires.

ENVIRONNEMENT

L'Irfaf est résolument engagé dans une démarche éco-responsable qui tend à minimiser son impact environnemental, améliorer sa performance et privilégier son développement de façon durable.

Cette ambition prend forme grâce à l'engagement de chacun dans ses pratiques professionnelles quotidiennes et dans ses habitudes de travail pour apporter un service respectueux des personnes et de l'environnement.

Vous êtes invité(e)s à vous associer à cette démarche en utilisant les contenants de tri sélectif mis à votre disposition dans les couloirs et dans chaque salle de formation. Un contenant réservé à la collecte des bouchons plastique est placé à coté des machines à café situées au rez-de-jardin.

HANDICAP

L'Irfaf a mis en place un dispositif pour accompagner l'accueil et faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap qui suivent ses formations.

Pour toute information, vous pouvez contacter le référent handicap :
Jessica Frichet au 01 71 13 36 46, jessica.frichet@cafirfaf.cnafmail.fr



04

Nos formations

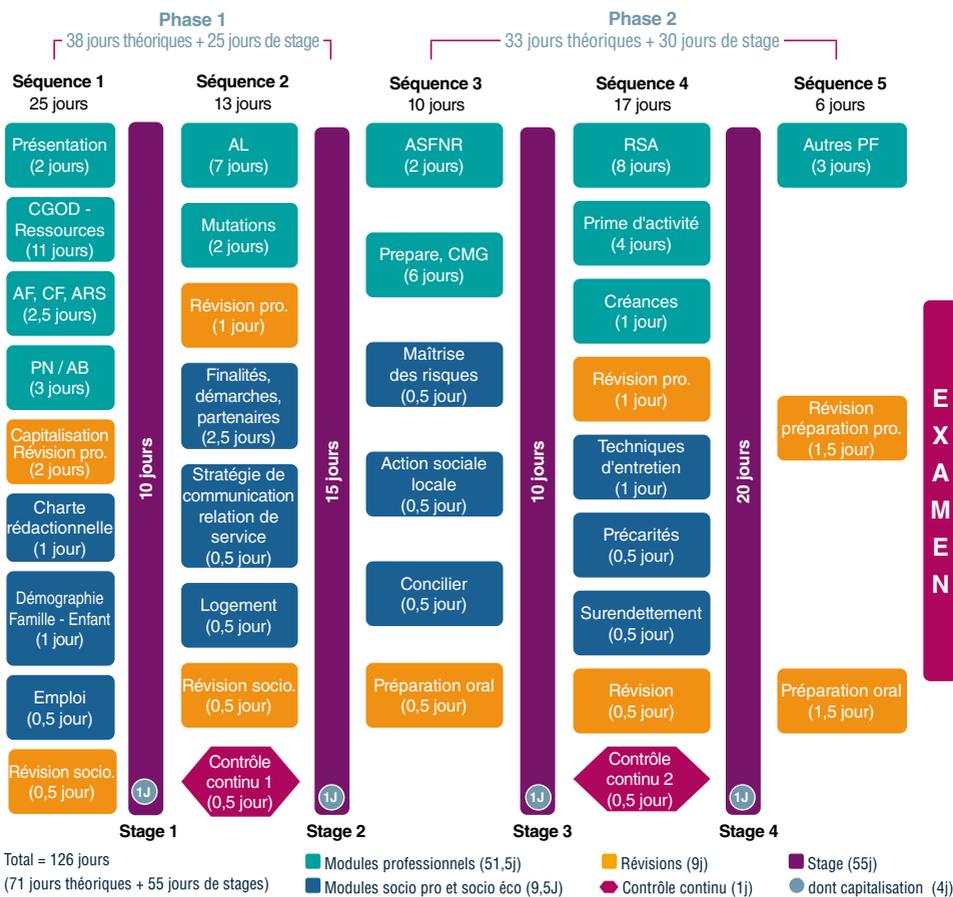
- > La formation de gestionnaire-conseil allocataires
- > La formation de conseiller de service à l'utilisateur

LA FORMATION DE GESTIONNAIRE-CONSEIL ALLOCATAIRES

Cette formation qualifiante et en alternance prend en compte les objectifs suivants :

- > connaître l'environnement des allocataires,
- > connaître et gérer les droits des allocataires,
- > savoir appréhender la situation globale de l'allocataire,
- > acquérir des savoirs professionnels et relationnels.

Elle est organisée autour de cinq séquences théoriques, déployées par l'Irfaf et de quatre mises en situation professionnelles tutorées, organisées par les Caf pour permettre aux stagiaires d'appliquer en situation de travail les connaissances et les savoir-faire acquis.

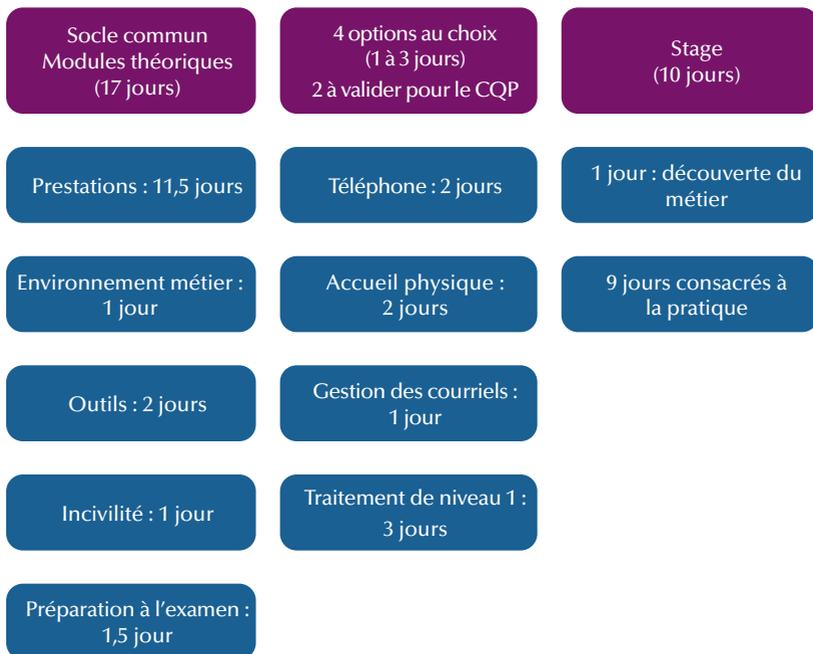


LA FORMATION DE CONSEILLER DE SERVICE A L'USAGER

Cette formation qualifiante alterne des apports théoriques dispensés par l'Irfaf et des mises en pratique au sein des organismes. Elle accompagne le développement des compétences nécessaires pour assurer la relation client de premier niveau, par téléphone, courrier et courriel ou à l'accueil physique et assurer la promotion des téléservices.

Le parcours de formation

Durée globale minimale : 30 jours si 2 options - Durée globale maximale : 35 jours si 4 options





05

Mes notes personnelles

MES NOTES PERSONNELLES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



Institut régional de formation des allocations familiales
Locaux pédagogiques : 89 avenue François Arago
92000 Nanterre-La Défense - ☎ 01 71 13 36 18