



Institut régional
de formation
des allocations
familiales

Qualiopi
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Délivré pour les actions suivantes :

ACTIONS DE FORMATION

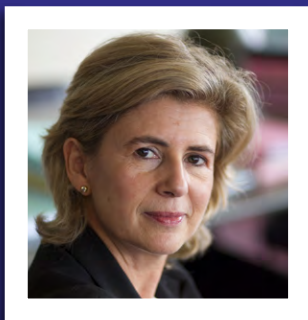


2020

UNE ANNÉE D'ACTIVITÉ



ÉDITO



Caroline Gugenheim
Directeur

Les données inscrites dans ce bilan constatent l'impact de la crise sanitaire sur le niveau d'activité de l'Institut régional de formation en 2020.

Durant la période de confinement, en réponse à la décision de la Cnaf et de l'Institut 4.10, de suspendre ou de reporter le déploiement des dispositifs nationaux, l'Irfaf a mis en place une organisation en distanciel permettant le maintien des stagiaires dans une dynamique d'apprentissage.

Concernant l'offre régionale, des classes virtuelles ont été organisées pour une sélection de stages portant principalement sur la bureautique, le développement personnel et la communication, au regard de la pertinence pédagogique d'une animation à distance.

Pour accompagner les personnels durant cette période, des webinaires ont également été proposés sur des thèmes ciblés : le management à distance, manager le déconfinement, l'efficacité des entretiens d'évaluation menés à distance, ou encore, l'accompagnement social des personnes en situation de deuil et la résilience personnelle et organisationnelle.

Dans ce contexte particulier, 3 400 agents ont ainsi bénéficié d'une formation. Cette offre a représenté près de 20 000 jours/agents, avec 43 sessions de formation aux métiers de gestionnaire-conseil allocataires et de conseiller de service à l'utilisateur animées au cours de l'année.

Autre temps fort en 2020, l'Irfaf a été fortement mobilisé dans le cadre des travaux conduits par la Caisse nationale sur le projet de réforme de l'organisation de la formation professionnelle au sein de la branche Famille. Le modèle cible, qui vise une optimisation des coûts de la formation et un renforcement des solidarités régionales autour du développement des compétences des salariés, sera expérimenté en 2021.

En parallèle, l'Institut régional s'est investi aux côtés de la Cnaf, dans la refonte en blocs de compétences des parcours de formation des gestionnaires-conseil allocataires et des conseillers de service à l'utilisateur. Un accompagnement sera proposé aux Caf franciliennes lors de la mise en œuvre de la réforme.

À l'issue de la réflexion ouverte sur le périmètre d'intervention de l'Institut 4.10, son modèle économique et son mode de gouvernance, la branche Famille a défini une nouvelle stratégie d'internalisation de dispositifs de formation se situant hors du champ des métiers spécifiques de la Sécurité sociale.

C'est dans ce cadre que l'Irfaf se voit confier par la Cnaf, le pilotage et le déploiement des dispositifs de formation des chargés d'études, des métiers de l'administration de la paie et du personnel et des chargés de conseil et de développement en action sociale.

Enfin, en 2020, à l'issue d'un audit réalisé par l'Apave sur l'ensemble de ses activités, administratives et pédagogiques, l'Irfaf a obtenu la certification de son système qualité au référentiel Qualiopi réservé aux organismes concourant au développement des compétences.

Les résultats présentés dans ce rapport s'appuient sur l'implication et le professionnalisme des équipes de l'Irfaf et sur la qualité des partenariats avec les Caf d'Île-de-France et la Cnaf. Je les en remercie.

SOMMAIRE

Édito	2
Présentation de l'Irfaf	4
Les faits marquants de l'année	10
L'activité en 2020	12
▪ L'offre régionale	14
▪ L'offre nationale	19
Les sigles	26



PRÉSENTATION DE L'IRFAF

Constitué en service commun des Caf de la région Île-de-France, l'Institut régional de formation des allocations familiales (l'Irfaf) a été créé par un arrêté du 8 février 1991 qui en définit le statut, l'organisation et les missions.

Sa gestion relève de la responsabilité du directeur de la Caf des Hauts-de-Seine et de son conseil d'administration.

Les caisses de la région Île-de-France y sont associées par l'intermédiaire de deux instances consultatives : la conférence des présidents et le comité des directeurs des Caf adhérentes.



SES MISSIONS

L'Institut régional de formation des allocations familiales d'Île-de-France : un service commun des huit Caf de la région créé par l'arrêté du 8 février 1991

Assurer la formation initiale et le perfectionnement des gestionnaires-conseil et des conseillers de service à l'usager

Assurer la formation continue de l'ensemble du personnel des Caf d'Île-de-France

Collaborer avec la Cnaf pour la conception, l'ingénierie et le déploiement des dispositifs de formation nationaux

SON POSITIONNEMENT INSTITUTIONNEL

Pour conduire sa mission, l'Irfaf a développé des collaborations ou des partenariats privilégiés permettant une action concertée bâtie sur la complémentarité et une mise en commun des exper-

tises, des ressources formatives ou logistiques. Ces coopérations, qui s'expriment en termes d'innovation, de coordination, d'actions transversales et de réactivité, impliquent :

AU NIVEAU NATIONAL

la Cnaf

- organisme pivot appui aux métiers pour le déploiement des CQP, GCA et CSU
- pôle d'appui sur les dispositifs de formation nationaux avec un ancrage réseau
- convention de coopération pour la gestion fonctionnelle du Cnam

Irfaf

l'Institut 4.10

- convention de partenariat qui définit les modalités de coopération et de financement entre les deux structures

AU NIVEAU RÉGIONAL

le CDR Île-de-France

- convention de collaboration qui prévoit un rapprochement des expertises entre les deux structures

les Caf d'Île-de-France

- convention de service avec les huit Caf d'Île-de-France
- déploiement d'une offre de formation et de service pour accompagner les projets RH des Caf

Irfaf

une convention de coopération signée avec l'Entente du grand ouest et du centre

En septembre 2020, l'Irfaf et l'Entente du grand ouest et du centre, l'Egoc, ont signé une convention de collaboration organisée autour de :

- la construction et l'organisation, en collaboration, d'actions de formation (stages, ateliers, webinaires, séminaires...) sur des thèmes d'actualité, ouvertes aux Caf franciliennes et des régions grand ouest et centre
- la mise en place d'une veille partagée sur l'évolution des compétences et des métiers et la définition, concertée, d'une offre pour accompagner les Caf dans le changement
- la mise en commun de l'expertise acquise par chaque entité sur la formation des formateurs occasionnels pour la construction et le déploiement d'un dispositif unifié
- la mise en place d'une offre partagée en direction des agents en charge de la relation de service aux allocataires : gestion de l'accueil, de la relation téléphonique, amélioration des écrits
- la mise en place, en lien avec la Caisse nationale, d'un pôle d'expertise en charge de l'ingénierie et de la construction de modules de formation à distance destinés à l'ensemble du réseau

SES RESSOURCES ET SES MOYENS

L'Irfaf est organisé autour de trois pôles de compétences :

- un pôle chargé de la gestion administrative et financière,

- un pôle chargé du déploiement de l'offre régionale et des dispositifs nationaux,

- un pôle chargé du déploiement des formations initiales de gestionnaire-conseil et de conseiller de service à l'utilisateur et des actions de perfectionnement associées.



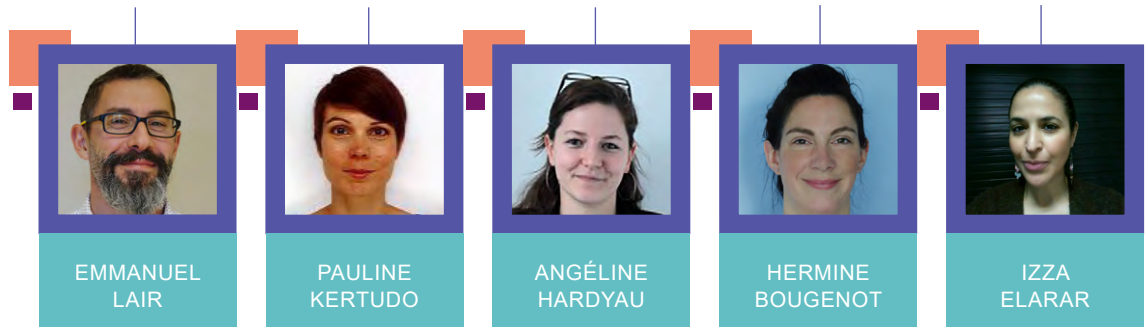
L'ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Une équipe pédagogique, pilotée par :



composée de

■ cinq managers de projets en charge du déploiement et de la maintenance de l'offre de formation



■ douze formateurs chargés de l'animation de l'ensemble des dispositifs d'appui aux métiers de la relation de service

L'équipe pédagogique permanente est appuyée par des praticiens détachés des Caf ou des intervenants extérieurs

LES LOCAUX PÉDAGOGIQUES

L'Irfaf dispose de dix-sept salles de formation. Pour garantir l'organisation de l'ensemble des sessions de formation, ou, à la demande d'une Caf, l'activité pédagogique peut être délocalisée.

LE BUDGET 2020

La politique menée par l'Irfaf en matière budgétaire vise à contenir la contribution des Caf adhérentes, en optimisant ses ressources tout en préservant ses capacités d'intervention au bénéfice des organismes de la région.



BUDGET GLOBAL

3 802 000 €

DÉPENSES



2 200 000 €
Masse salariale

Une masse salariale qui comprend :

- le financement de l'effectif permanent
- les indemnités versées aux formateurs occasionnels
- les charges sociales, impôts et taxes



1 602 000 €
ADF

Les autres dépenses de fonctionnement qui comprennent :

- l'impact financier du relogement de l'Irfaf (loyers, charges, frais de déménagement...)
- le coût des intervenants extérieurs

RECETTES



1 000 000 €
Recettes propres



2 802 000 €
Contribution des Caf

Des recettes propres qui recouvrent :

- le remboursement par l'Institut 4.10 et la Cnaf de la participation de l'Irfaf aux actions de formation institutionnelles
- la facturation d'actions de formation au bénéfice de Caf non-adhérentes



INVESTISSEMENTS

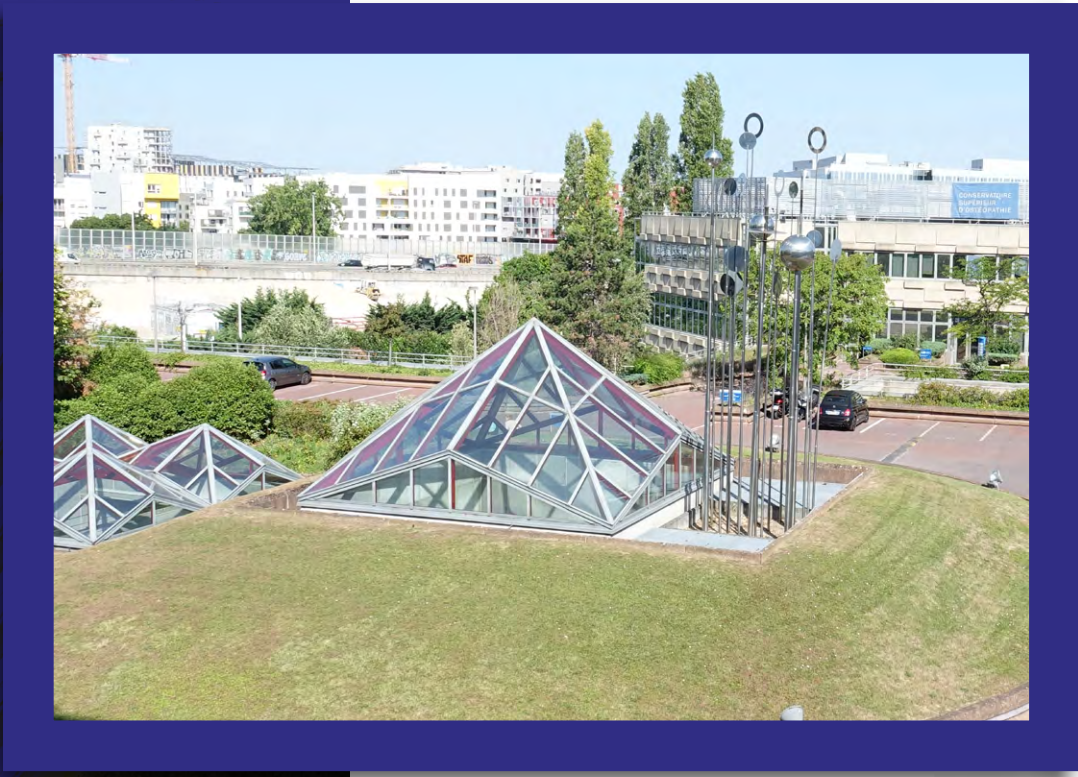


36 000 €

Des investissements comprenant une provision pour :

- le renouvellement progressif du parc informatique
- le remplacement des mobiliers des salles de formation





LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

■ La gestion de la crise sanitaire

Durant cette période, l'Irfaf a assuré la continuité de son offre de formation à distance par la mise en place de classes virtuelles qui ont permis d'une part, la poursuite des apprentissages et la préparation aux examens des stagiaires en formation certifiantes et, d'autre part, le déploiement de nombreuses actions inscrites dans l'offre catalogue ou en réponse aux besoins spécifiques exprimés par les Caf.

■ L'Irfaf est certifié Qualiopi

À l'issue d'un audit réalisé par l'Apave sur l'ensemble de ses activités, administratives et pédagogiques, l'Irfaf a obtenu la certification de son système qualité au référentiel Qualiopi réservé aux organismes concourant au développement des compétences.

■ La mise en place d'un dispositif d'accueil et de suivi des personnes en situation de handicap

Le référent handicap désigné au sein de l'Irfaf a pour mission d'organiser les conditions nécessaires à l'accueil du stagiaire et de veiller, en lien avec son organisme de rattachement, à l'adaptation du parcours de formation à la situation de handicap en réalisant un suivi régulier avec le formateur.

■ La signature d'une convention de collaboration avec l'Egoc

Cette convention, qui renforce la coopération entre les deux organismes de formation, formalise la mise en place d'une veille partagée sur l'évolution des compétences et des métiers et la définition d'une offre pour accompagner les Caf dans le changement.

■ Un partenariat avec l'université Paris 1

En 2020, l'Irfaf a animé le stage proposé dans le cadre du cursus universitaire « contentieux du pôle social ». Cette séquence, ouverte aux magistrats et avocats exerçant auprès des tribunaux de grande instance, est organisée autour d'une présentation des prestations servies par la branche Famille avec un focus sur les aides financières plus particulièrement susceptibles de situations contentieuses.

■ Le déploiement de nouvelles modalités pédagogiques

L'Irfaf renforce son offre digitale en proposant de nouvelles modalités d'apprentissage à distance organisées autour de classes virtuelles, de webinaires, de plateformes d'autoformation, de murs virtuels ou encore de formations en blended-learning qui associent des temps en présentiel et à distance.

■ La réforme des CQP GCA et CSU

L'Irfaf participe aux groupes de travail pilotés par la Cnaf, pour adapter le parcours de formation Vademécaf en blocs de compétences et définir les modalités d'évaluation associées. Dans ce contexte, un dispositif est mis en place pour accompagner les Caf franciliennes dans le déploiement de ce nouveau cursus.

■ Le schéma de coopération des Caf d'Île-de-France

Il inscrit la création d'un pôle régional d'appui au recrutement des futurs gestionnaires-conseil et conseillers de service à l'usager autour de l'Irfaf. Dans ce cadre, l'Irfaf, en collaboration avec les Caf, construit une offre de service qui permettra une présélection des candidats, la décision de recrutement restant à l'initiative de la Caf.





L'ACTIVITÉ EN 2020

- L'OFFRE RÉGIONALE
- L'OFFRE NATIONALE

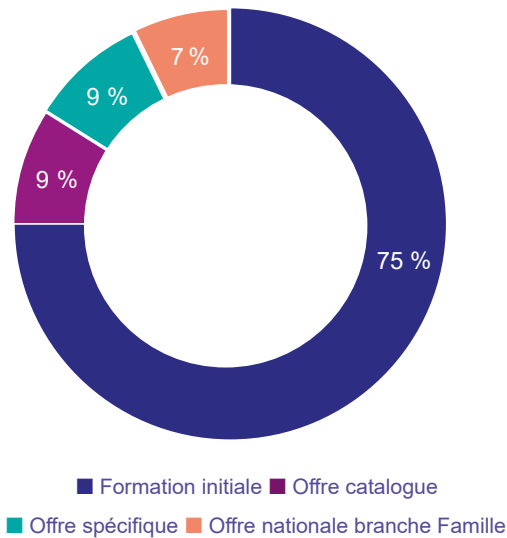
3 400

agents ont bénéficié de l'offre de formation déployée par l'Irfaf, soit un nombre de bénéficiaires en diminution de 16,73 % par rapport à l'année précédente

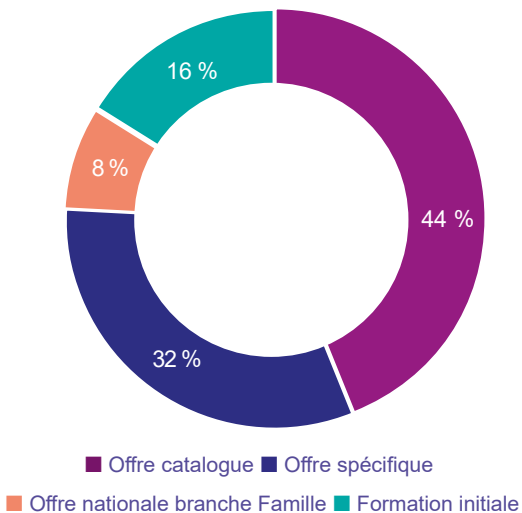
2 586

agents, soit 76 % de ce total, ont bénéficié de l'offre régionale proposée par l'Irfaf qui représente 18,3 % de l'ensemble de l'activité en nombre de jours/agents

La répartition par domaine en jours/agents



Ensemble des bénéficiaires

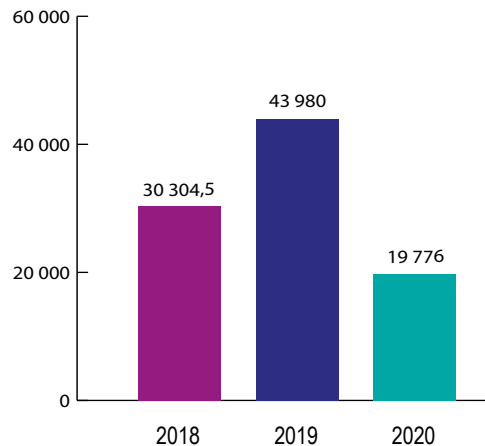


L'offre de service de l'Irfaf s'organise autour :

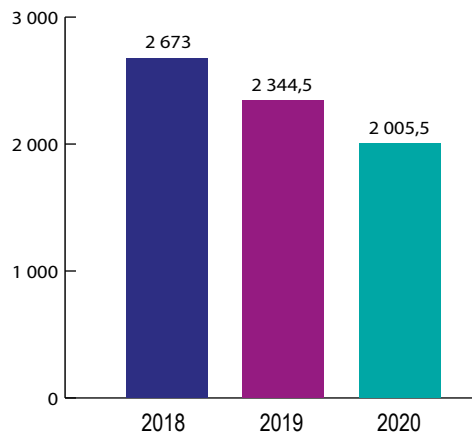
- d'une offre régionale : complémentaire de l'offre nationale, elle accompagne les plans de formation des Caf d'Île-de-France et répond aux problématiques de ressources humaines et d'accompagnement métiers de chacun des organismes adhérents,
- d'une offre nationale : l'Irfaf assure le déploiement, sous le pilotage de la Cnaf et en partenariat avec l'Institut 4.10, de dispositifs de formation pour les métiers de la branche Famille.

Cette offre représente, en 2020, un niveau d'activité global de 19 776 jours/agents (j/a), en baisse de 55 % par rapport à 2019. Cette évolution marque l'impact important de la crise sanitaire sur le niveau d'activité de l'Institut régional de formation résultant, en particulier, de la décision de la Cnaf et de l'Institut 4.10 de suspendre ou de reporter le déploiement des dispositifs nationaux.

Jours / agents



Jours animation





241
stages



2 586
bénéficiaires



428
jours d'animation

L'offre catalogue



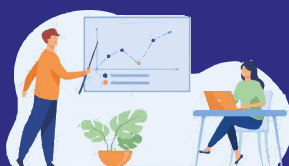
110
sessions organisées



1 774
jours/agents



1 504
bénéficiaires



198
jours d'animation



8,3/10
note moyenne de satisfaction

L'OFFRE RÉGIONALE

Le développement et le déploiement de cette offre de service s'appuient sur les managers de projets de la structure qui assurent l'organisation des actions de formation, l'actualisation des stages, la création de nouveaux perfectionnements et, en tant que référents d'une ou plusieurs Caf, le recensement des besoins de formation de l'ensemble des Caf adhérentes.

Cette offre comprend l'offre catalogue et les actions spécifiques réalisées à la demande des Caf. Elle représente 3 620 jours/agents, soit 18,3 % du total de l'activité.

L'OFFRE CATALOGUE

Cette offre propose des formations construites en réponse aux attentes exprimées par les Caf d'Île-de-France en s'ajustant à l'actualité institutionnelle.

Organisée autour de 151 stages et de six thématiques de formation, elle distingue différents niveaux d'approfondissement, de l'acquisition de connaissances au développement de compétences.

Les thématiques retenues concernent :

- le socle institutionnel,
- l'offre de service aux allocataires,
- le développement des compétences,
- l'animation managériale,
- la gestion budgétaire et comptable,
- la bureautique.

Le parcours centré sur le développement des compétences a enregistré le plus grand nombre d'inscriptions avec 38 stages réalisés correspondant à 535 j/a, soit 34,5 % de l'activité sur ces thématiques. Les stages portant sur une initiation au logiciel Excel (8 sessions) et le droit des étrangers (6 sessions) ont,

Pascale

« Formation très intéressante et dynamique. Les mises en situation ont permis de donner un rythme à la formation.

Merci au formateur ! »

Sydney

« La formation a bien répondu à nos problématiques de terrain et permis de capitaliser sur nos erreurs ! »

Majda

« Les apports théoriques étaient clairs et précis. La méthodologie efficace et le formateur très pédagogue »

Jules

« Un formateur à l'écoute et répondant à nos demandes. Les échanges ont apporté une vraie dynamique à cette formation à distance »

par ailleurs, regroupé le nombre de demandes le plus important.

Au regard du contexte, cette offre catalogue a été proposée en formation à distance sous différents formats : classes virtuelles ou webinaires.

L'ensemble des stages est évalué à l'aide de questionnaires permettant de mesurer la satisfaction des participants et d'apporter les ajustements nécessaires en termes de contenu et de modalités d'animation.

L'offre catalogue enregistre une légère baisse du taux de désistement, après convocation, qui s'élève à 24 % en 2020. Cette baisse traduit l'impact de la mise en place d'actions concertées avec les responsables de formation des Caf franciliennes. Les actions engagées seront poursuivies et approfondies lors de la prochaine période afin de confirmer cette tendance.

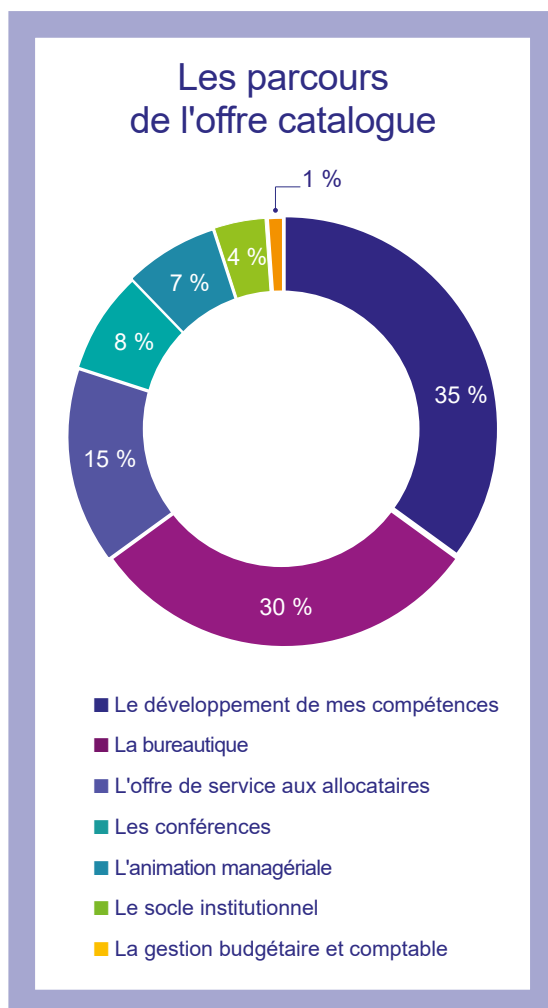
LE CYCLE DE CONFÉRENCES

Le cycle de conférences annuel organisé à l'intention de l'encadrement et des professionnels concernés, a retenu les thèmes suivants :

- actualités et enjeux des solidarités,
- l'innovation au service des transformations de nos organisations,
- l'interculturalité : une meilleure connaissance des autres,
- manager à distance en temps de crise,
- manager le déconfinement,

- réflexion autour de l'accompagnement social des personnes en situation de deuil dans cette période de crise,
- renforcer l'efficacité des entretiens annuels d'évaluation menés à distance,
- repenser nos organisations : de la résilience personnelle à la résilience organisationnelle, une démarche au service d'un plan de déconfinement réussi.

Ces conférences, organisées sur une demi-journée, ont réuni 788 personnes. L'analyse des questionnaires de satisfaction a souligné l'intérêt et la richesse des contenus ainsi que la qualité des échanges avec les intervenants sollicités.





131
actions



1 846
jours/agents



1 082
bénéficiaires



1,8
jour en durée moyenne



7,9/10
note moyenne
de satisfaction

L'OFFRE SPÉCIFIQUE

Les Caf sollicitent l'Irfaf pour mettre en place des actions d'accompagnement ou de formation au regard des projets et des objectifs inscrits dans leur plan de développement local.

Ces actions, élaborées à partir d'un cahier des charges construit en collaboration avec la Caf concernée, sont conduites par un manager de projets qui s'associe le concours d'intervenants externes ou internes. Elles font l'objet d'une proposition pédagogique portant sur les objectifs de l'action, les conditions de sa réalisation et les modalités de suivi et d'évaluation.

Un partenariat actif, à travers des réunions de pilotage, assure la réussite du projet, permettant ainsi à l'Irfaf de concevoir des actions qui s'attachent à prendre en compte les contraintes de production des services, les besoins de développement de compétences individuelles et collectives, l'évolution des métiers et les impératifs pédagogiques qui en découlent.

Malgré les contraintes liées à la crise sanitaire, l'Irfaf a maintenu son offre tout au long de l'année 2020 en faisant évoluer ses modalités d'animation et en répondant aux demandes d'accompagnement en relation avec la période. 36 % de l'offre spécifique

a ainsi été déployée à distance sous forme de classes virtuelles, de webinaires ou de coachings.

Les 131 actions spécifiques réalisées s'inscrivent principalement dans six domaines :

- le management,
- l'accueil et la relation avec le public,
- la communication,
- la bureautique,
- le travail social et les politiques sociales,
- la connaissance des publics.

Cette offre se caractérise par :

■ **un accompagnement managérial renforcé et diversifié dans la nature des actions réalisées qui s'est traduit par :**

- un accompagnement de la ligne managériale pour répondre aux enjeux de la crise sanitaire, développer sa résilience et adapter ses pratiques aux enjeux du travail à distance :

les thèmes abordés ont notamment concerné :

- le management agile,
- l'écoute des salariés,

Benoit

« J'ai apprécié la coanimation avec un référent interne pour illustrer de manière concrète la partie théorique de la formation, pour communiquer sur nos échéances locales et pour préciser ce qui est véritablement attendu pour réaliser une revue de processus »

- la conduite d'un entretien d'évaluation à distance,
 - la gestion d'un entretien auprès de personnes en situation de détresse,
 - la gestion de la pression managériale dans un contexte de crise et la mobilisation des équipes dans une organisation hybride,
 - la résilience et le retour d'expérience pour redynamiser son collectif de travail à la sortie de crise ;
- le déploiement de parcours d'intégration pour les nouveaux managers autour des thèmes suivants :
 - maîtriser la gestion de son temps et celui de son équipe,
 - prévenir les risques psychosociaux,
 - recruter et non-discriminer ;
 - l'organisation de formations-ateliers qui favorisent la réflexion des managers sur leurs pratiques autour de thématiques ciblées :
 - le management de la diversité culturelle,
 - le pilotage de processus de travail,
 - le co-développement ;
 - la mise en place de séances de coaching individuel destinées à accompagner les managers dans leur prise de fonction, à développer une aisance dans la conduite du changement, à préparer un examen ou à construire des parcours de formation individualisés ;

■ un nombre toujours important de formations visant à professionnaliser les métiers de la relation de service, principalement organisées sous forme d'ateliers, autour des thématiques suivantes :

- la connaissance du public allocataire,

- l'outil Persona,
- comment orienter les allocataires vers les outils numériques,
- la communication avec l'utilisateur,
- la gestion de l'entretien téléphonique et de l'accueil sur rendez-vous,
- la gestion des incivilités et des situations difficiles à l'accueil,
- mieux comprendre les allocataires rencontrant des problèmes de santé mentale,
- le droit des étrangers ;

■ un accompagnement des professionnels de l'action sociale :

- des séances d'analyse de pratiques avec une mise en perspective des problématiques rencontrées au quotidien pour permettre une évolution de la posture professionnelle de ces professionnels portant sur :
 - l'accompagnement social au sein de la branche Famille,
 - l'étude de situations et analyse des pratiques professionnelles sur la famille et la parentalité,
 - l'accompagnement social des familles en deuil,
 - les lieux d'accueil enfants-parents ;
- un accompagnement sur des projets spécifiques pour le développement des compétences professionnelles autour de :
 - carrefours d'échanges de pratiques sur l'accompagnement des familles en deuil et victimes de psycho-traumatismes,
 - un accompagnement sur la négociation avec les gestionnaires d'équipement d'accueil de jeunes enfants en situation de fragilité économique,
 - le développement social local,
 - la création et l'animation d'un webinaire « Parents après la séparation » : construire et animer un événement en direct sur Teams ;

Angel

« Le déroulement de la formation était dynamique avec une grande place laissée aux échanges, à l'écoute, à la participation active de chacun. Les thèmes abordés étaient clairs, avec des exercices adaptés et un positionnement actif, neutre et positif du formateur »

Nadia

« Ces moments de formation me permettent de prendre du recul, d'analyser et de mettre en œuvre des plans d'action pour m'améliorer. Bravo au formateur qui a su garder mon attention malgré une formation qui s'est déroulée à distance »

■ des formations ateliers pour un approfondissement des connaissances sur des thématiques précises comme :

- la cohésion familiale,
- le désir d'enfant, la place de la femme dans la société,
- le genre et le travail social ;

■ une forte hausse des demandes de formation sur le télétravail

Ces formations, représentant près de 32 % des bénéficiaires de l'offre spécifique. Compte tenu de la situation sanitaire, ces formations ont, pour la plupart, été organisées à distance et en partenariat avec les directions des ressources humaines afin de s'inclure dans les plans de continuité d'activité de chaque organisme.

Il s'agissait, pour les managers, de mieux connaître les spécificités du télétravail, d'organiser le travail d'un collaborateur à distance et d'intégrer cette modalité dans la communication et le management de l'équipe. Pour les agents télétravailleurs, l'objectif était de clarifier leur rapport au télétravail et l'organisation de leur activité à distance tout en veillant à fluidifier la communication avec leur manager et leurs collègues ;

■ une progression des demandes d'accompagnement sur les outils collaboratifs

Avec le développement du télétravail et l'évolution des pratiques professionnelles, de nombreuses

formations-actions ont ainsi été mises en place pour accompagner les agents dans l'appropriation des outils collaboratifs de la suite Office 365 : Outlook, Teams, SharePoint, etc.

Jennifer

« Le formateur a su nous mettre en confiance pour libérer la parole et créer une véritable cohésion de groupe. J'en suis ressortie en me sentant moins seule à avoir des difficultés »

LE CLUB DES DIRIGEANTS

Compte tenu des contraintes imposées par le contexte sanitaire, une seule conférence-débat a pu être organisée à l'intention des directeurs et des agents de direction des Caf franciliennes.

■ Vers une agilité comportementale

Face à un environnement turbulent, développer son agilité, celle de ses équipes et de son organisation, est devenu un facteur-clé de performance. On comprend dès lors, la nécessité absolue d'inventer et d'adopter de nouvelles règles basées sur trois principes fondateurs : l'anticipation, la coopération et l'innovation.

Il s'agit ainsi de repenser nos stratégies de changement pour nous adapter, innover et agir ensemble, d'ouvrir des pistes qui nous permettent d'aller vers une flexibilité organisationnelle pour renforcer notre engagement collectif au service d'un sens commun.

Jérôme Barrant, professeur à Grenoble École de management, et fondateur de l'Institut agilité des organisations, en s'appuyant sur son ouvrage « Développer l'agilité dans l'entreprise », a proposé une boîte à outils pour mener un diagnostic d'agilité des organisations, mettre en œuvre de nouveaux leviers d'action et expérimenter le management agile.

L'OFFRE NATIONALE

L'offre nationale est organisée autour :

- de la formation des gestionnaires-conseil allocataires (GCA) et des conseillers de service à l'utilisateur (CSU),
- des autres dispositifs nationaux de la branche Famille.



LA FORMATION INITIALE GCA ET CSU

L'Irfaf déploie, en fonction des besoins des Caf d'Île-de-France, des dispositifs d'appui aux métiers de la relation de service, répartis autour des formations de gestionnaires-conseil allocataires et de conseillers de service à

l'utilisateur. Ces formations sont principalement organisées au bénéfice d'un groupe homogène issu d'une seule Caf.

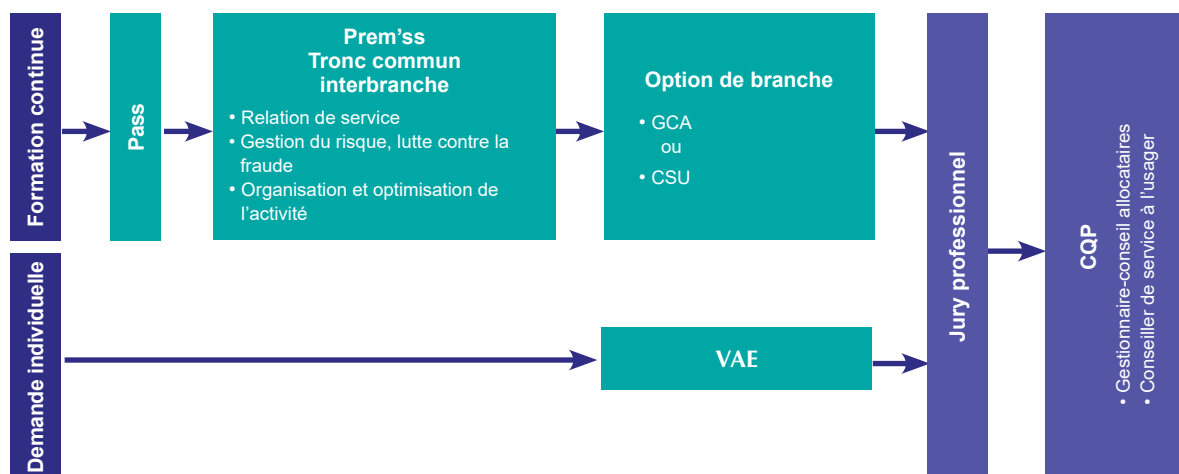
Elles peuvent, dans certains cas, regrouper des agents de plusieurs Caf ou d'autres régions.

En 2020, ces dispositifs ont représenté 14 896 j/a.

Construits à partir de l'identification des connaissances et des savoir-faire indispensables aux métiers, les dispositifs de formation de GCA et de CSU sont sanctionnés par la délivrance d'un certificat de qualification professionnelle (CQP).

Les parcours sont organisés autour d'un tronc commun interbranche (Pass-Prem'ss) et d'une option de branche liée à l'emploi exercé.





■ L'option « 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, d'une durée variant de 6 à 25 jours, et totalisant 71 jours,
- quatre mises en situation professionnelles tutorées d'une durée de 10 à 20 jours, organisées par les Caf pour un total de 55 jours. Elles permettent aux stagiaires d'appliquer en situation de travail les connaissances et savoir-faire acquis,
- deux contrôles des connaissances d'une demi-journée, à l'issue des séquences 2 et 4, dont les résultats sont pris en compte pour la validation du CQP.

Ces formations représentent 13 858 jours/agents. Compte tenu de la durée et de l'amplitude du dispositif, 34 sessions étaient en cours sur l'année 2020 :

- une session débutée en 2018 et se terminant en 2020,
- treize sessions débutées en 2019 et se terminant en 2020,
- quatre sessions débutées et terminées en 2020,
- seize sessions débutées en 2020 et se terminant en 2021.

En 2020, 204 candidats ont été présentés aux épreuves de certification. Le taux de réussite s'élève à 88,2 % avec 180 candidats certifiés.

La satisfaction des stagiaires évaluée à l'issue de chacune des séquences du dispositif s'établit à 8,9 sur 10.

■ L'option « conseiller de service à l'utilisateur »

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

Julian

« J'ai apprécié la possibilité d'émettre des hypothèses pour mieux comprendre et la relation de confiance avec la formatrice qui a permis des échanges sans complexe, ni peur de ne pas savoir »

assurer la relation client de premier niveau, par téléphone, courrier et courriel ou à l'accueil physique et assurer la promotion des téléservices. Elle prend en compte les objectifs suivants :

- connaître la législation des prestations,
- connaître la stratégie de la branche et de la Caf, notamment en matière de téléservices,
- identifier les différents publics et connaître son territoire,
- connaître et s'appropriier les différents outils.

Le cursus proposé s'organise ainsi autour :

- d'un socle commun de 17 jours portant sur les connaissances métier,
- de quatre options, d'une durée de 1 à 3 jours, liées au champ de la relation de service : relation téléphonique, gestion des courriels, accueil physique, traitement de niveau 1. Au minimum, le stagiaire doit avoir suivi deux de ces quatre options pour se présenter à l'examen lui permettant d'obtenir le certificat de qualification professionnelle,
- de deux périodes d'applications professionnelles tutorées représentant 10 jours au total.

Eliette

« L'investissement des intervenants nous motive et nous donne l'envie d'en apprendre davantage sur notre futur métier »

Cyrielle

« J'ai apprécié de bénéficier d'un suivi personnalisé. De plus, les études de cas proposées régulièrement m'ont permis de mettre en application la théorie et de détecter mes points d'incompréhension »



Socle commun Modules théoriques (17 jours)		4 options au choix (1 à 3 jours) 2 à valider pour le CQP		Stages (10 jours)
Prestations	11,5 jours	Téléphone	2 jours	1 jour : découverte du métier
Environnement métier	1 jour	Accueil physique	2 jours	
Outils	2 jours	Gestion des courriels	1 jour	9 jours consacrés à la pratique
Incivilité	1 jour	Traitement de niveau 1	3 jours	
Préparation à l'examen	1,5 jour			

En 2020, l'Irfaf a organisé neuf sessions au bénéfice de 76 agents, représentant 845 j/a pour le socle commun et 193 j/a au titre des options choisies portant sur l'accueil physique, les courriels et le traitement de niveau 1.

86 candidats ont été présentés aux épreuves de certification avec un taux de réussite de 97,7 %.

Une offre complémentaire a, par ailleurs, été déployée pour améliorer les modalités de mise en œuvre du dispositif de formation des gestionnaires-conseil allocataires :

- lors du premier confinement, l'Irfaf a organisé les formations selon une alternance : classe virtuelle et temps de consolidation en prenant appui sur des murs virtuels qui ont permis de maintenir les stagiaires dans une dynamique d'apprentissage,
- dès la fin du confinement, une offre d'animation en distanciel a été mise en œuvre pour les Caf ayant opté pour cette modalité d'animation. L'Irfaf a apporté aux formateurs de la région un soutien et une sensibilisation sur les techniques d'animation à distance,
- un référent handicap a été nommé et un parcours d'accueil et de suivi des stagiaires porteurs d'un handicap a été conçu.



LES AUTRES DISPOSITIFS NATIONAUX DE LA BRANCHE FAMILLE

Conformément aux termes de la convention signée entre l'Irfaf et l'Institut 4.10, l'Irfaf contribue en collaboration avec la Cnaf, selon les dispositifs de formation, à la définition du projet et à l'ingénierie de formation, au suivi pédagogique et au déploiement des sessions au bénéfice de l'ensemble des Caf du réseau.

Compte tenu de la décision de la Caisse nationale et de l'Institut 4.10 de suspendre le déploiement de ces dispositifs durant la période de crise sanitaire, ces dispositifs représentent 1 260 j/a, soit un volume d'activité en très nette diminution de 94 % par rapport à 2019.

Anthony

« Formatrice très pédagogue et disponible. Excellente maîtrise du sujet et explications très claires. Personne très humaine, gentille et patiente. Les méthodes d'enseignement étaient diversifiées, adaptées au groupe et innovantes »

Samia

« Merci au formateur pour sa disponibilité et son dynamisme. Il a réussi à rendre ce module de révision interactif et ludique, ce qui n'était pas gagné d'avance puisque la formation se faisait à distance. Il nous a proposé beaucoup d'exercices et de quiz, ce qui nous a permis de bien nous préparer à l'examen »

■ La formation Mapp (métier de l'administration du personnel et de la paie)

Cette formation permet à tout agent chargé de la gestion de la paie de traiter, par l'intermédiaire de l'applicatif GRH, les principaux événements liés au contrat de travail d'un salarié dans un contexte de paie mutualisée.

Elle comprend deux dispositifs de 11, 5 jours chacun et un module complémentaire sur la vérification de quatre jours.

Les travaux d'ingénierie et le déploiement sont pilotés par l'Irfaf avec la participation de l'Institut 4.10.

La crise sanitaire débutée en mars 2020 n'a pas permis de mettre en œuvre l'intégralité de la planification initialement prévue.

Ainsi, deux modules réservés aux Caf pivots ont bénéficié à 18 stagiaires pour un total de 77 j/a et deux modules ouverts aux Caf participantes ont regroupé 17 stagiaires pour un total de 64,5 j/a.

■ La formation gestion de la maîtrise des risques (GMR)

L'objectif de cette offre est de permettre à tout agent de devenir acteur de la maîtrise des risques et de la lutte contre la fraude, tout en s'adaptant aux nouveaux outils et processus. Elle est ouverte aux agents relevant d'une délégation du directeur général ou du directeur comptable et financier : vérificateurs métiers et données entrantes, gestionnaires-conseil allocataires travaillant en cellule spécialisée et/ou en charge du contrôle de données entrantes, encadrement.

Le module est organisé autour de quatre jours de formation, coanimés par des représentants des deux directions (ordonnateur et direction comptable et financière).

L'ingénierie du dispositif est pilotée par l'Irfaf, appuyé par un comité de pilotage et un comité pédagogique,

chacun composé de représentants de la Cnaf et de collaborateurs du réseau des Caf. Son déploiement est assuré par l'Irfaf en lien avec l'Institut 4.10.

Deux sessions ont été déployées en mars et septembre 2020 pour 14 agents, représentant 56 j/a.

■ Le CQP contrôleur allocataires

Cette formation permet d'acquérir les compétences en termes de savoirs, savoir-faire et savoir-être relationnels pour exercer le métier de contrôleur allocataires. Elle prévoit une acquisition progressive des compétences requises à travers un parcours en alternance, comportant des modules de formation théoriques et des mises en situation professionnelle, tutorées par la Caf d'appartenance du stagiaire.

Sous le pilotage de l'Institut 4.10, l'Irfaf assure le déploiement de ce dispositif, organisé, cette année, à distance sur une partie du parcours.

Une session a été déployée sur l'année 2020 représentant 435 j/a. L'ensemble des 15 participants a été certifié.



■ Les actions de sensibilisation aux prestations familiales

Dans le cadre du prérequis nécessaire pour intégrer le dispositif de formation au métier de contrôleur allocataires, l'Irfaf a organisé une session de sensi-

bilisation aux prestations familiales et sociales.

Cette formation, d'une durée de trois semaines, permet d'appréhender la finalité et les principaux éléments liés à la réglementation ainsi que le mode de calcul des prestations familiales.

Une session a été déployée en 2020 pour neuf stagiaires représentant 135 j/a.

■ L'accompagnement du travail social

L'Irfaf assure le pilotage global de ce dispositif et, à ce titre : le recensement des besoins, la gestion des inscriptions, la planification et l'organisation des sessions.

La formation d'une durée de 19 jours est mise en place au bénéfice des travailleurs sociaux diplômés d'État. Cette action est structurée autour de cinq modules :

■ **module 1** (obligatoire) d'une durée de trois jours, portant sur l'environnement institutionnel et le positionnement du travailleur social,

■ **module 2** (optionnel) d'une durée de trois jours, consacré à la sensibilisation aux prestations familiales et sociales,

■ **module 3** d'une durée de six jours, centré sur l'offre de service séparation/rupture avec trois approches pédagogiques : psychosociale, réglementaire et juridique,

■ **module 4** d'une durée de quatre jours, centré sur l'offre de service relative au deuil sous trois approches : psychosociale, juridique et réglementaire,

■ **module 5** d'une durée de trois jours, portant sur l'offre de service logement, l'habitat et la prévention des impayés de loyers.

La pédagogie choisie repose sur une alternance entre connaissances théoriques et méthodologiques, conseils et expériences de terrain.

En 2020, l'Irfaf a géré 555 inscriptions et déployé 12 modules au bénéfice de 127 travailleurs sociaux, représentant 502 j/a, contre 4 322 en 2019.



LES SIGLES

A

AAH	allocation aux adultes handicapés
ADF	autres dépenses de fonctionnement
AEEH	allocation d'éducation de l'enfant handicapé
AFC	aides financières collectives
AJPP	allocation journalière de présence parentale

C

CDR	centre de ressources
CGOD	conditions générales d'ouverture de droit
Cnaf	Caisse nationale des allocations familiales
Cnam	Centre national d'appui aux métiers
CQP	certificat de qualification professionnelle
CSU	conseiller de service à l'utilisateur

E

Egoc	Entente du grand ouest et du centre
------	-------------------------------------

F

Foad	formation ouverte et à distance
------	---------------------------------

G

GCA	gestionnaire-conseil allocataires
GMR	gestionnaire maîtrise des risques

I

I. 4.10	Institut 4.10
---------	---------------

P

Paje	prestation d'accueil du jeune enfant
Pass	parcours d'accueil à la Sécurité sociale
Prem'ss	préparation aux essentiels des métiers de la Sécurité sociale

V

Vademécaf	valorisation des métiers de la Caf
VAE	validation des acquis de l'expérience

