



■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Délivré pour les actions suivantes :

**ACTIONS DE FORMATION**

# 2021

## UNE ANNÉE D'ACTIVITÉ



# ÉDITO



Caroline Gugenheim  
Directeur

L'année 2021 est marquée par une activité soutenue de l'Irfaf en lien notamment avec le report des stages inscrits à l'offre régionale ou des dispositifs nationaux qui n'ont pas pu être organisés en 2020 lors de la période de confinement.

Ainsi, ce sont 4 695 cadres et agents qui ont bénéficié d'une formation au titre de l'offre de formation déployée par l'Irfaf. Cette offre représente globalement 26 600 jours/agents avec 47 sessions de gestionnaires-conseil allocataires et de conseillers de service à l'utilisateur.

En février 2021, l'Irfaf a partagé avec les Caf adhérentes un temps fort de son histoire : ses 30 ans ! Pour célébrer cet anniversaire, une série d'événements autour des faits marquants de son histoire a été organisée en direction du personnel et de ses partenaires.

Au cours de la période écoulée, l'Irfaf a adapté le déploiement de son offre de formation, en présentiel ou en distanciel, en fonction de l'évolution du contexte sanitaire et de la demande des Caf franciliennes. Une offre de formation à distance a donc été maintenue avec la mise en place de webinaires, de classes virtuelles et du coaching à distance. Ces modalités ont représenté 56 % des stages catalogue et 65 % des actions spécifiques mises en place pour répondre à un besoin local d'une Caf.

En revanche, les formations de CQP GCA et CSU ont été organisées en priorité en présentiel. À ce titre, en 2021, l'Irfaf a poursuivi son plan d'accompagnement des premiers parcours de CQP en blocs de compétence en proposant des ateliers à destination des formateurs et des tuteurs des Caf de la région parisienne pour présenter ces nouveaux parcours de formation et les outils de suivi associés.

En parallèle, le positionnement de l'Institut régional en tant que structure de formation de la branche Famille a été renforcé par la signature d'une convention de mission institutionnelle entre les directions de la Caf des Hauts-de-Seine et de la Cnaf pour la contribution de l'Irfaf aux activités d'ingénierie et de pilotage des dispositifs nationaux 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 2021, l'Irfaf a engagé des travaux avec les Caf adhérentes, en collaboration avec la DRH réseau et les Caf expérimentales, sur l'impact pour la région du projet d'organisation de la formation professionnelle au sein de la branche Famille qui prévoit plus précisément une mutualisation des activités de gestion administrative des formations.

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



Présentation de l'Irfaf	4
Les faits marquants de l'année 2021	9
L'activité en 2021	12
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 (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'utilisateur

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

### niveau national

#### la Cnaf

- organisme pivot appui aux métiers pour le déploiement des CQP GCA et CSU
- convention de mission institutionnelle pour le pilotage et l'ingénierie de dispositifs nationaux

#### l'Institut 4.10

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

#### l'Egoc

- convention de partenariat pour l'organisation en commun d'actions de formation au bénéfice des adhérents des deux structures

### L'Irfaf

#### 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

### niveau régional

## 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'usager 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 2021

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

3 616 697 €

## DÉPENSES



1 858 013 €  
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



1 758 684 €  
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



926 615 €  
Recettes propres

### Des recettes propres qui recouvrent :

- le financement par la Cnaf des frais de personnels affectés à la mission institutionnelle relative au déploiement de formations de la branche Famille
- le remboursement par l'Institut 4.10 de la participation de l'Irfaf aux actions de formation institutionnelles
- la facturation d'actions de formation réalisées dans le cadre du déploiement des dispositifs nationaux

## INVESTISSEMENTS



36 000 €

### Des investissements comprenant une provision pour :

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



2 690 081 €  
Contribution des Caf

Les faits marquants de  
L'ANNÉE 2021



## UNE OFFRE ADAPTÉE À LA DEMANDE DES CAF ET AU CONTEXTE SANITAIRE

L'offre de formation à distance a été maintenue. Ainsi les webinaires, les classes virtuelles et les coachings à distance ont représenté 56 % des stages catalogue et 65 % des actions spécifiques mises en place pour répondre à un besoin local d'une Caf.



## LA CHARTE D'ENGAGEMENTS ENTRE L'IRFAF ET LES CAF D'ÎLE-DE-FRANCE

Elle a été coconstruite sur l'organisation des formations afin de renforcer notre collaboration, d'améliorer notre offre de service en proposant une réponse adaptée aux besoins exprimés et d'optimiser nos coûts.

## LE 8 FÉVRIER 2021, L'IRFAF A FÊTÉ SES 30 ANS !

Suite à la départementalisation de la Caisse d'allocations familiales de la région parisienne, l'Irfaf est devenu un service commun des huit Caf franciliennes chargé de la formation initiale et du perfectionnement des métiers de la relation de service et de la formation continue de l'ensemble des personnels des Caf d'Île-de-France. Pour marquer cet anniversaire, une série d'événements, autour des faits marquants de notre histoire, a été organisée en direction du personnel de l'Irfaf et de nos partenaires.



## L'ACCOMPAGNEMENT AU DÉPLOIEMENT DES PREMIERS PARCOURS DE CQP EN BLOCS DE COMPÉTENCES

Il s'est fait par la mise en place d'ateliers à destination des formateurs et des tuteurs des Caf de la région parisienne pour présenter ces nouveaux parcours de formation et les outils de suivi associés.

## LA SIGNATURE D'UNE CONVENTION DE MISSION INSTITUTIONNELLE

Elle confie à l'Irfaf, en collaboration avec la DRH réseau et l'Egoc, le pilotage et le déploiement des dispositifs nationaux liés aux métiers de chargés d'études socioéconomiques (Perspicaf), de l'administration de la paye et du personnel (Mapp) et de l'action sociale (CDD) et des ressources humaines (Mod'RH).

## LA STRATÉGIE FOAD (FORMATION OUVERTE ET À DISTANCE) DE LA BRANCHE FAMILLE

L'Irfaf contribue au déploiement de sa stratégie par sa participation à la cellule de conception de modules à distance et à la gestion de la plateforme Syfadis pour diffuser des modules de formation en e-learning : inscriptions aux modules Foad des CQP pour les Caf franciliennes.



## LE PARTENARIAT RENFORCÉ AVEC L'EGOC

Plusieurs webinaires sur des thèmes variés comme « Comment mieux manager ses équipes grâce aux avancées des neurosciences », « Les violences psychologiques et intrafamiliales », ont été mis en place au bénéfice des adhérents des deux struc-

tures. Des rencontres ont également été organisées pour présenter chacune des structures à leurs adhérents respectifs. Des réunions régulières entre les équipes permettent de poursuivre l'harmonisation des pratiques des deux structures notamment dans le déploiement des dispositifs nationaux.

## LA CRÉATION D'UN PORTAIL IRFAF

Ce site, <https://irfaf.fr>, reprend les informations du blog Irfaf (catalogue régional, actualités) et permet également l'inscription en ligne et la gestion administrative des formations nationales. Il a été construit selon l'architecture et les modes opératoires du site existant de l'Egoc pour harmoniser les pratiques entre les deux structures dans le déploiement des dispositifs nationaux.

## FORMATION « AIDES AU LOGEMENT » À SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON

Elle a été adaptée au besoin des gestionnaires de la Caisse de prévoyance sociale de Saint-Pierre-et-Miquelon et fait suite aux nouvelles dispositions concernant les dispositifs de l'allocation de logement familiale (ALF) et de l'allocation de logement sociale (ALS).



# L'activité EN 2021



**4 695**

agents ont bénéficié de l'offre de formation déployée par l'Irfaf, soit un nombre de bénéficiaires en augmentation de 38,09 % par rapport à l'année précédente.

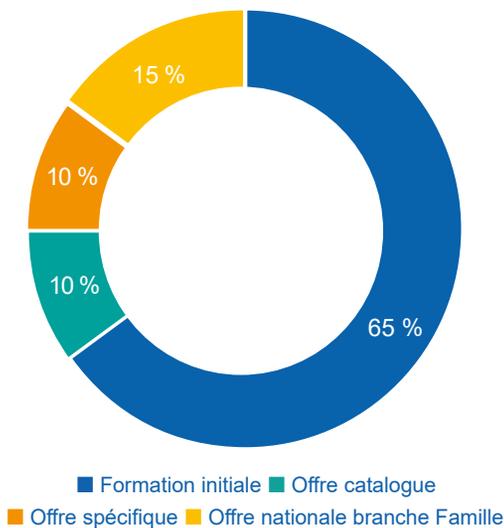
**3 805**

agents, soit 81 % de ce total, ont bénéficié de l'offre régionale proposée par l'Irfaf ce qui représente 85 % de l'ensemble de l'activité en nombre de jours/agents.

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

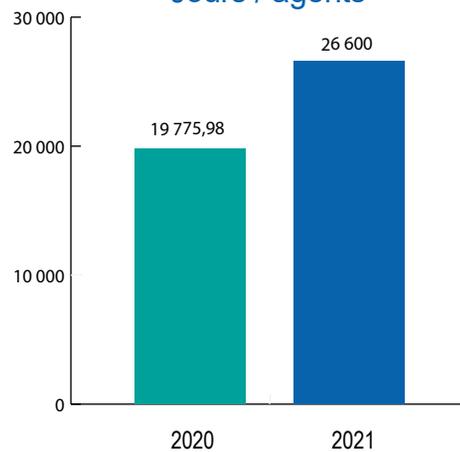
- d'une offre régionale : elle accompagne la mise en œuvre des plans de développement de compétence des Caf d'Île-de-France et répond aux problématiques de ressources humaines et d'accompagnement métiers de chacun des organismes adhérents ;
- d'une offre nationale : l'Irfaf assure le pilotage et le déploiement,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

### La répartition par domaine en jours/agents

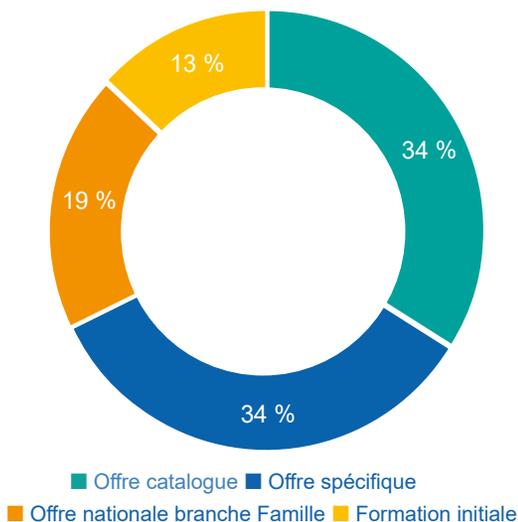


Cette offre représente, en 2021, un niveau d'activité global de 26 600 jours/agents (j/a), en hausse de 34,51 % par rapport à 2020. Cette évolution est liée d'une part, à la reprise de l'activité après une période marquée par les conséquences de la crise sanitaire - formations reportées ou annulées en 2020 et, d'autre part, à la décision de la Cnaf de confier à l'Irfaf le pilotage et le déploiement de dispositifs de la branche Famille auparavant pilotés par l'I.4.10.

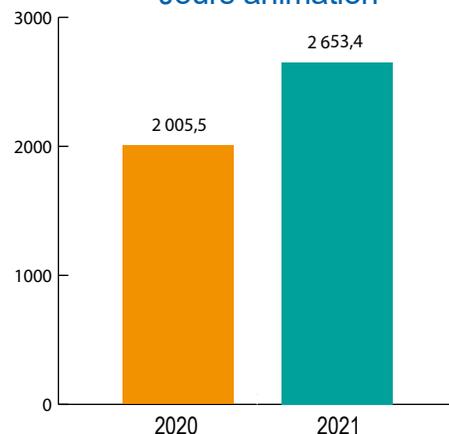
### Jours / agents



### Ensemble des bénéficiaires



### Jours animation





437  
stages



3 805  
bénéficiaires



2 286  
jours d'animation

## L'OFFRE CATALOGUE



171  
sessions organisées



2 608  
jours/agents



1 580  
bénéficiaires



338  
jours d'animation



8,6/10  
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 référent d'une ou plusieurs Caf, le recensement des besoins de formation de l'ensemble des Caf adhérentes.

Cette offre comprend l'offre catalogue, les actions spécifiques réalisées à la demande des Caf et la formation initiale des gestionnaires conseil-allocataires et des conseillers de service à l'usager. Elle représente 22 615 jours/agents, soit 85 % 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 164 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 :

- la culture institutionnelle,
- 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 62 stages réalisés correspondant à 957 j/a, soit 36 % de l'activité sur ces thématiques. Les stages portant sur une initiation au logiciel Excel (6 sessions) et Excel fonctions avancées (6 sessions) ont regroupé le nombre de stagiaires le plus important.

Au regard de l'évolution du contexte sanitaire, une partie de l'offre catalogue a été proposée en formation à distance sous différents formats : 92 classes virtuelles et

4 webinaires, soit 96 stages programmés à distance et 75 stages en présentiel. Ainsi, 56 % de l'offre catalogue a été organisée en distanciel et 44 % en présentiel.

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 baisse du taux de désistement, après convocation, qui s'élève à 22,47 % en 2021, au lieu de 24 % en 2020. Cette baisse traduit l'impact de la mise en place d'actions concertées avec les responsables de formation des Caf franciliennes notamment en lien avec la charte d'engagements réciproques. Les actions engagées seront poursuivies et approfondies lors de la prochaine période afin de confirmer cette tendance. Cette baisse peut également s'expliquer par l'orga-

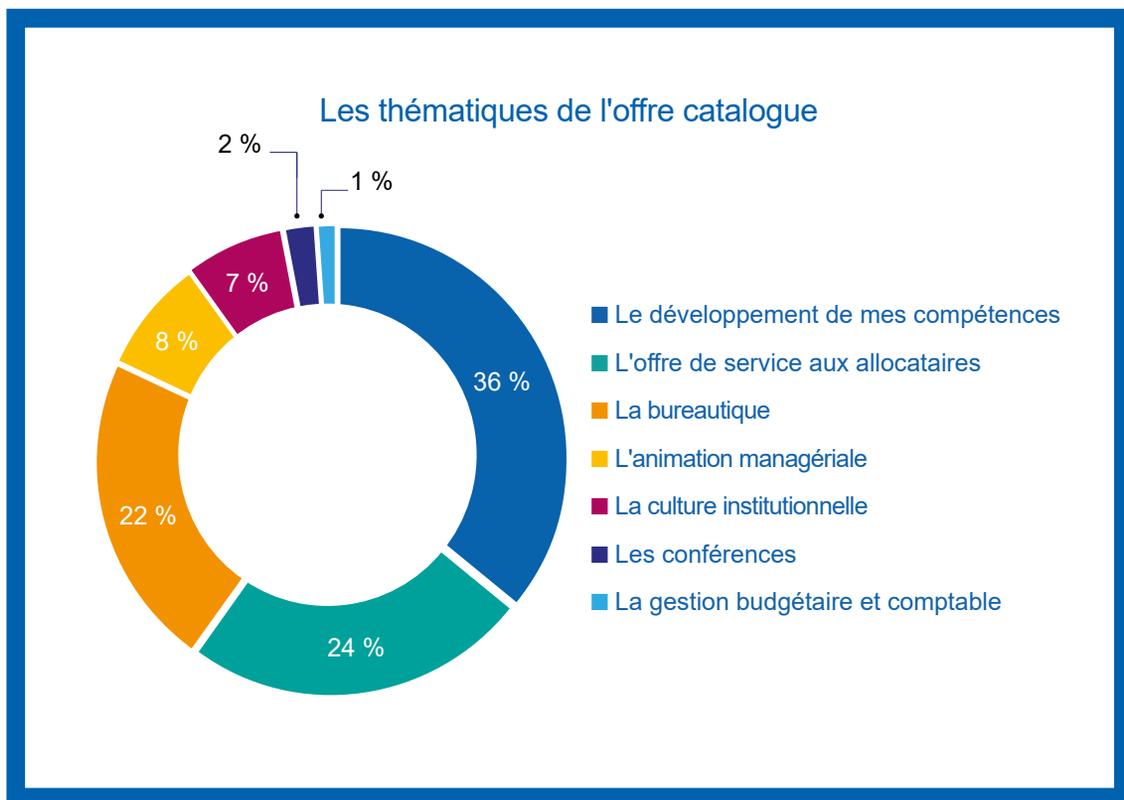
nisation de nombreuses formations à distance qui génèrent moins de désistements qu'en présentiel.

## Les conférences

Le cycle de conférences, sous un format webinaire à l'intention de l'encadrement et des professionnels concernés, a retenu les thèmes suivants :

- Le retour au collectif : apprendre à collaborer au travail
- Le management intergénérationnel
- Violences psychologiques en intrafamiliales
- Comment mieux manager ses équipes grâce aux avancées des neurosciences

Ces webinaires ont réuni 374 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.





216  
actions



2 607  
jours/agents



1 609  
bénéficiaires



348  
jour en d'animation



8,3/10  
note moyenne  
de satisfaction

## Les actions spécifiques

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.

Dans la continuité de 2020, l'Irfaf a maintenu son offre tout au long de l'année en proposant des modalités d'animation variées : 65 % l'offre spécifique a ainsi été déployée à distance sous forme de classes virtuelles, de webinaires ou de coachings.

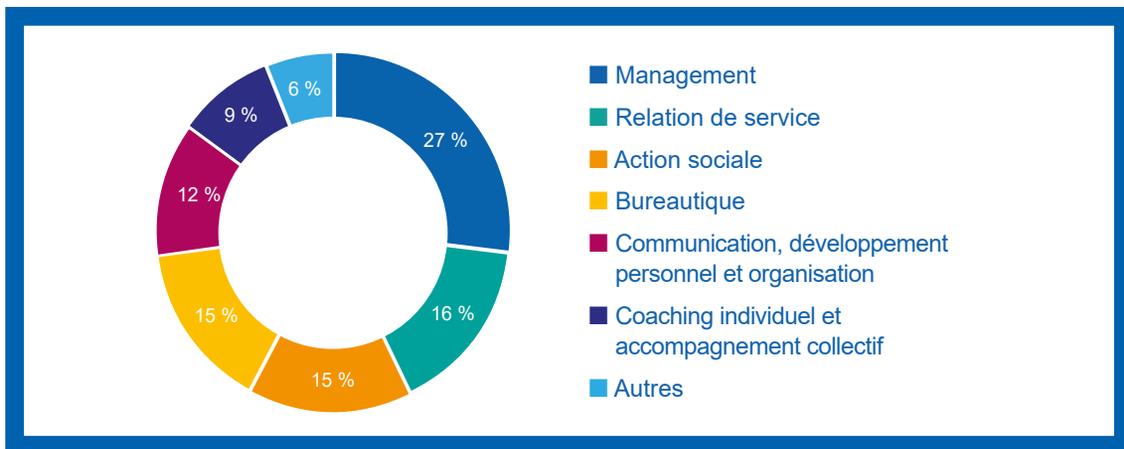
Le taux de désistement des agents convoqués sur cette offre reste stable (12 %), néanmoins 20 % des

demandes ont été annulées par les Caf pour raisons de service.

Les 216 actions spécifiques réalisées s'inscrivent principalement dans les domaines ci-dessous.

### L'accompagnement managérial est toujours aussi important et s'est traduit par :

- le déploiement de parcours d'intégration pour les nouveaux managers autour des thèmes suivants :
  - être manager pour la première fois,
  - acquérir les essentiels du droit du travail,
  - mener un entretien annuel d'évaluation,
  - animer des réunions productives,
  - développer son aisance relationnelle et réagir à des situations délicates,
  - identifier et renforcer ses qualités de manager communiquant,
  - prévenir les risques psychosociaux,
  - maîtriser son stress et favoriser le bien-être au travail,
  - pratiquer la délégation et développer l'autonomie des collaborateurs ;
- l'organisation de formations-ateliers qui favorisent la réflexion des managers sur leurs pratiques autour de thématiques ciblées :
  - développer ses compétences en communication et renforcer la cohésion d'équipe avec la Process Comm,
  - sensibiliser au handicap,



- gérer des conflits et des personnalités difficiles,
- manager des équipes intergénérationnelles ;

■ un accompagnement de la ligne managériale pour répondre aux enjeux de conduite du changement dans les nouvelles pratiques professionnelles. Les thèmes abordés ont notamment concerné :

- le management participatif,
- le travail collaboratif au sein des équipes,
- le management hybride,
- la prévention des risques psychosociaux,
- les outils Office 365 pour piloter son activité et animer ses équipes.

**Les demandes visant à professionnaliser les métiers de la relation de service, principalement organisées sous forme d'ateliers, se sont poursuivies autour des thématiques suivantes :**

- la connaissance du public allocataire,
- la gestion de l'entretien téléphonique,
- la gestion des incivilités et des situations difficiles à l'accueil,
- le contentieux familial lié à la vie de couple et à la séparation,
- le droit des étrangers.

**L'accompagnement des professionnels de l'action sociale a également représenté une part importante des actions déployées sous la forme :**

- de séances d'analyse de pratiques avec une mise en perspective des problématiques rencontrées au quotidien pour permettre une évolution de la posture pro-

fessionnelle des métiers de l'action sociale portant sur :

- l'étude de situations et analyse des pratiques professionnelles sur la famille et la parentalité,
- l'accompagnement social des familles en deuil,
- l'évolution de l'accompagnement social,
- les lieux d'accueil enfants-parents ;

■ d'un accompagnement à travers des formations ateliers sur des projets spécifiques pour le développement des compétences professionnelles autour de :

- les familles et la parentalité,
- la naissance et l'accueil d'un enfant,
- l'autorité parentale (aspects juridiques et partage de l'autorité parentale),
- la protection de l'enfance,
- les familles en deuil,
- les événements traumatiques,
- les violences conjugales et intra-familiales,
- le développement social local.

La demande en **bureautique** est toujours soutenue pour accompagner la dématérialisation des processus de travail. Avec l'évolution des pratiques professionnelles, de nombreuses formations-actions ont ainsi été déployées pour poursuivre la montée en compétences des agents dans l'appropriation des outils collaboratifs de la suite Office 365 (Teams, SharePoint, etc.) et renforcer leur maîtrise d'Excel pour le suivi et pour le pilotage des activités.

Suite à la contractualisation d'un nouveau marché relatif au **coaching individuel et à l'accompagnement collectif**, un certain nombre d'actions a également été mis en place pour accompagner les managers dans

leur prise de fonction et les équipes dans le cadre de réorganisation, pour redynamiser les collectifs de travail et réaliser des diagnostics de compétences afin de construire des parcours de formation individualisés, etc. Les ateliers de co-développement ont particulièrement été plébiscités par les Caf afin de construire entre pairs des plans d'actions sur les thématiques suivantes :

- management hybride,
- accompagner le retour sur site,
- déléguer et responsabiliser ses collaborateurs,
- agir sur la motivation de son équipe,
- performance et motivation.

## Le club des dirigeants

Compte tenu des contraintes imposées par le contexte sanitaire, deux conférences-débat ont pu être organisées à distance à l'intention des directeurs et des agents de direction des Caf franciliennes.

## Les neurosciences au service du management : la richesse du cerveau

S'adapter à un monde complexe et incertain est devenue une condition nécessaire pour affronter les nouveaux défis du management. La neuroplasticité du cerveau rend possible le développement d'aptitudes nouvelles, pour gérer durablement la charge mentale, la pression et l'accélération d'un environnement en mutation profonde.

Pierre Moorkens, créateur d'une quinzaine d'entreprises et fondateur de l'Institute of NeuroCognitivism, a ainsi illustré sa conviction de la puissance et de l'importance pour les générations actuelles et futures, de l'approche neurocognitive et comportementale. À travers un voyage au cœur du cerveau humain, les origines des comportements ont été dévoilées afin de savoir comment déjouer les biais cognitifs et émotionnels générateurs de stress et de résistance au changement en y apportant un éclairage innovant.

## Il suffisait de leur donner envie... Libérer les énergies dans une organisation publique

Patrick Negaret, ancien directeur de la CPAM des Yvelines, a témoigné sur la transformation qu'il a menée avec ses équipes pour optimiser les modes de fonctionnement, développer un management bienveillant et exigeant et favoriser l'innovation et l'autonomie au sein de son organisme.

Cette démarche collective s'est appuyée sur cinq piliers : donner du sens, faire confiance, cultiver la reconnaissance, favoriser l'autonomie et développer la fierté d'appartenance. Les différentes étapes de cette transformation ont été abordées et illustrées d'actions concrètes telles que la mise en place d'un arbre à idées, la création de mini-défis, la charte des réunions, la nomination de facilitateurs, etc. Au-delà des outils et des méthodes, comme le Lean management et l'innovation participative, c'est un véritable changement de culture qui s'est opéré dans le temps et qu'il a fallu accompagner sur le terrain.

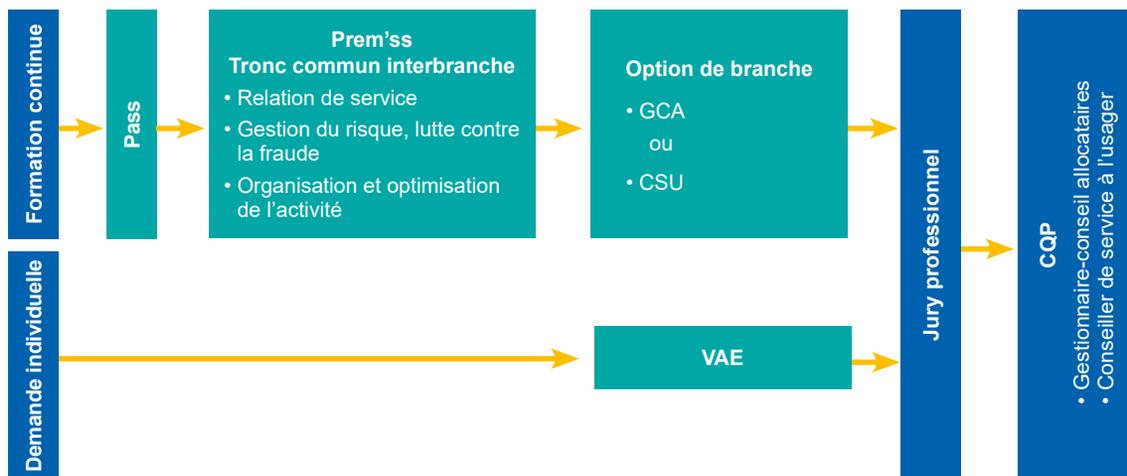
## La formation initiale des gestionnaires-conseil allocataires (GCA) et des conseillers de service à l'utilisateur (CSU)



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.

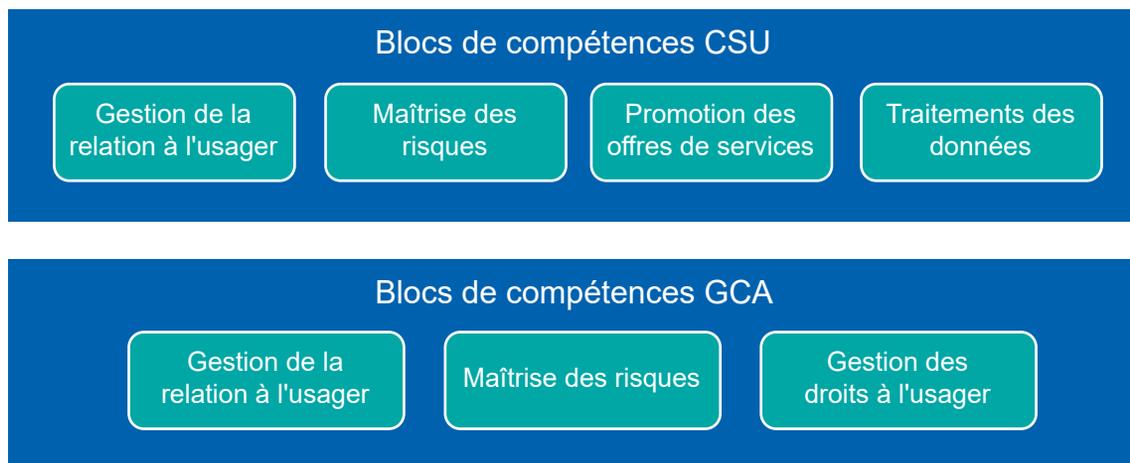
Construits à partir de l'identification des connaissances et des savoir-faire indispensables aux métiers, les dispositifs de formation de GCA et de CSU sont sanctionnés par la délivrance d'un certificat de qualification professionnelle (CQP).

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



Suite de la mise en œuvre de la réforme de la formation professionnelle qui met l'accent sur l'individualisation et la modularisation des parcours de formation, les CQP de la branche Famille ont été adaptés sous forme de parcours en blocs de compétences.

Les épreuves de certification du CQP seront organisées par blocs de compétences et orientées vers l'acquisition de compétences et non de connaissances. Chaque bloc est donc évalué en situation réelle et permettra l'obtention d'un certificat de compétences professionnelles (CCP). L'obtention des 3 CCP pour les GCA et 4 pour les CSU permet ensuite la délivrance du CQP par le jury national.



## 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 15 877 jours/agents. Compte tenu de la durée et de l'amplitude du dispositif, 37 sessions étaient en cours sur l'année 2021 :

- 31 sessions réalisées selon le parcours de formation présentés ci-dessus,
- 6 sessions selon le nouveau parcours en blocs de compétence.

### Le nouveau parcours du GCA est organisé autour :

- d'un tronc commun interbranche ( Pass ,Prem'ss),
- d'un socle commun sur les prestations, les modules socioprofessionnels et la posture professionnelle,

- de modules en lien avec le choix d'une spécialisation par filière métier (activité, solidarité, mode de garde, handicap),
- de stages tutorés.

Tous les modules socioprofessionnels sont proposés en autoformation et accessibles sur la plateforme Syfadis.

En 2021, 193 candidats ont été présentés aux épreuves de certification. Le taux de réussite s'élève à 86 % avec 165 candidats certifiés.

## 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 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'approprier 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.

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

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	9 jours consacrés à la pratique
Outils	2 jours	Gestion des courriels	1 jour	
Incivilités	1 jour	Traitement de niveau 1	3 jours	
Préparation à l'examen	1,5 jour			

En 2021, l'Irfaf a organisé 10 sessions au bénéfice de 90 agents, représentant 1 265 j/a pour le socle commun et au titre des options choisies portant sur l'accueil physique, les courriels et le traitement de niveau 1.

### Le nouveau parcours du CSU

Il a été décidé, dans un premier temps, de maintenir et d'adapter le parcours actuel. En effet, sous réserve de rendre obligatoire les options « Gestion des courriels » et « Traitement de niveau 1 »,

ce parcours répond aux exigences des nouvelles épreuves de certification. Une refonte complète de la formation est prévue en 2022.

28 candidats ont passé les épreuves de certification. Le taux de réussite s'élève à 89 % avec 25 candidats certifiés.

Des offres complémentaires ont été déployées sur les thématiques suivantes : aides au logement, AAH et AEEH. Elles ont représenté 258 j/a sur l'année au bénéfice de 134 agents.



83  
sessions



3 985,5  
jours/agents



890  
bénéficiaires



367  
jours d'animation



8,57/10  
note moyenne  
de satisfaction

## LES DISPOSITIFS NATIONAUX DE LA BRANCHE FAMILLE

Conformément aux termes des conventions signées entre l'Irfaf et la Cnaf, et l'Irfaf et l'Institut 4.10, l'Irfaf contribue, 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.

### ■ 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.





Les travaux d'ingénierie réalisés en 2021 ont permis de proposer un module en e-learning à suivre en amont du module 1. Ainsi, la durée de ce module sera réduite de 0,5 jour à compter de 2022.

Au cours du premier semestre 2021, la crise sanitaire a de nouveau impacté la planification des actions de formation et a nécessité l'adaptation de l'animation du module 1 sous forme d'une classe virtuelle.

Ainsi, trois modules réservés aux Caf pivots ont bénéficié à 36 stagiaires pour un total de 145 j/a, et six modules ouverts aux Caf participantes ont regroupé 63 stagiaires pour un total de 254 j/a.

## ■ La formation des gestionnaires 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.

Onze sessions ont été déployées entre mai et décembre 2021 pour 138 agents, représentant 504 j/a. Les sessions ont été réalisées à 100 % en distanciel.

## ■ Le CQP contrôleurs allocataires

Cette formation permet d'acquérir les compétences en termes de savoirs, savoir-faire et savoir-faire 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. Suite à la réforme de la formation professionnelle, celui-ci est dorénavant organisé en un bloc de compétence et les modalités d'évaluation et de certification ont été adaptées.

Sous le pilotage de l'Institut 4.10, l'Irfaf assure le déploiement de ce dispositif, organisé, en 2021, à distance en raison du contexte sanitaire.

Deux sessions ont été déployées sur l'année 2021 représentant 570 j/a. L'ensemble des 11 stagiaires qui se sont présentés à l'examen 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 organise des sensibilisations 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.

Deux sessions ont été déployées en 2021 pour 23 stagiaires représentant 345 j/a.

## ■ Formation nationale des chargés de conseils et développement (CCD)

Ce dispositif professionnalisant s'adresse aux agents nouvellement embauchés qui occupent les métiers de : chargés de conseil et développement en action sociale, conseillers techniques d'action sociale et de conseillers territoriaux.

Cette offre se compose d'un parcours de formation initiale CCD de 20 jours de formation (140 h) répartis en 5 modules obligatoires :

- le CCD dans son environnement professionnel (5 jours),
- contribuer au diagnostic social de territoire (5 jours),
- accompagner les projets et construire la relation partenariale (5 jours),
- suivre et évaluer les projets (3 jours),

- capitaliser les acquis de la formation et réaliser un bilan du dispositif (2 jours).

En 2021, deux promotions ont été mises en place, soit 24 agents formés. La note moyenne de satisfaction est de 8/10.

Cette offre est complétée par différents modules de perfectionnement autour des thématiques suivantes :

- la conduite de projet de territoire, trois modules sont proposés :
  - > le diagnostic (3 jours),
  - > la relation partenariale (3 jours),
  - > l'évaluation (3 jours).

En 2021, deux sessions sur le diagnostic ont été programmées, soit 16 agents formés avec une moyenne de satisfaction de 9/10. Une session a été organisée sur la relation partenariale pour 12 agents. La moyenne de satisfaction est de 8,5/10 ;

- détection et accompagnement des structures en difficultés (5 jours).

En 2021, quatre sessions ont été programmées, deux sessions en inter-Caf et deux sessions en intra, soit 30 agents formés avec une moyenne de satisfaction stagiaires de 8/10.

## ■ Perspicaf

Ce dispositif propose trois domaines de formation : SI institutionnel, méthodes de travail et requête/programmation outils ; et regroupe 11 modules.

Ces formations sont destinées à un public élargi depuis 2021, à savoir : les chargés d'étude, les experts de l'appui au pilotage et les contrôleurs de gestion.

La modernisation du Sid, débutée en 2021, va nécessiter la refonte du dispositif avec de nouvelles formations prévues en fin d'année 2022.

En 2021, dix sessions ont été mises en œuvre au profit de 92 stagiaires représentant 210,5 j/a.

## ■ Mod'RH

Ce nouveau dispositif national RH doit permettre d'accompagner la montée en charge et déploiement des modules Administration, Évaluation, Formation et Revue des emplois et compétences du SIRH SI Talents. Il s'adresse en particulier aux agents des services RH nouvellement embauchés mais également aux personnes souhaitant se perfectionner sur la gestion RH.

Le module de formation « Gérer la formation avec SI Talents » a été déployé à partir du 2<sup>ème</sup> semestre 2021. Cette formation en blended-learning est composée d'un module en e-learning d'une durée de 40 minutes et d'une partie en présentiel d'une durée de 2 jours. Ainsi, cinq sessions ont été mises en œuvre au bénéfice de 49 agents pour un total de 87,5 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 deux approches : psychosociale et juridique,

- **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 apport de connaissances théoriques et méthodologiques, conseils et partage d'expériences de terrain.

En 2021, l'Irfaf a reçu 645 demandes d'inscription. 33 modules ont été déployés au bénéfice de 357 travailleurs sociaux, représentant 1372 j/a, contre 502 j/a en 2020.





## A

- AAH** allocation aux adultes handicapés
- AEEH** allocation d'éducation de l'enfant handicapé
- AFC** aides financières collectives
- AJPP** allocation journalière de présence parentale

## C

- CDR** centre de ressources
- CGOD** complément familial
- 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

## M

- Mod'RH** gérer la formation avec SI Talents

## 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



Institut régional de formation des allocations familiales  
Locaux pédagogiques : 89 avenue François Arago - 92000 Nanterre-La-Défense - ☎ 01 71 13 36 18  
Caisse d'allocations familiales des Hauts-de-Seine - 70 à 88 rue Paul Lescop - 92023 Nanterre Cedex  
<http://lalettrecaf92.blogspot.com> - 