



Carrefour technique des formateurs Caf 12 et 13 novembre 2018



Formations CQP Vadémécaf et CSU :

Les évolutions récentes

Le programme national de perfectionnement

Organisation de la formation professionnelle dans la branche :

Le service national de formation

Evolution des formations initiales

Les perspectives FOAD

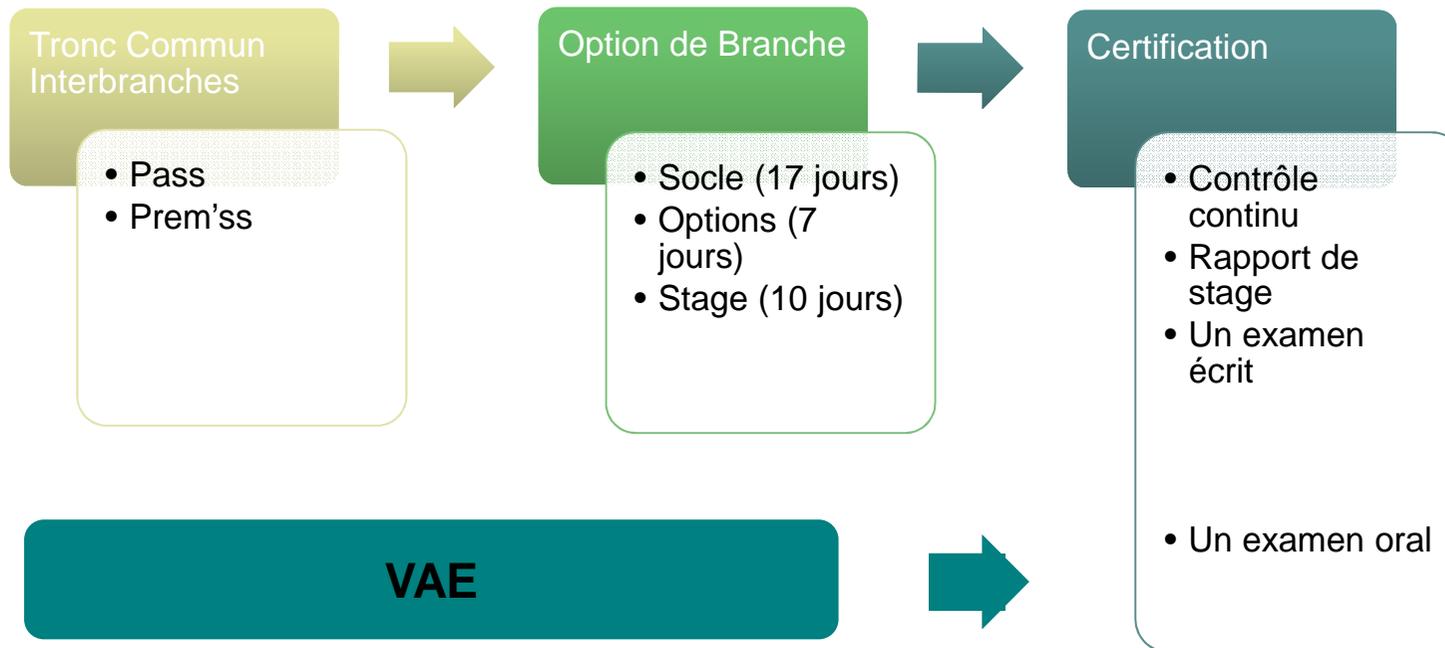
Présentation du Cnam



Formations CQP Vadémécaf et CSU



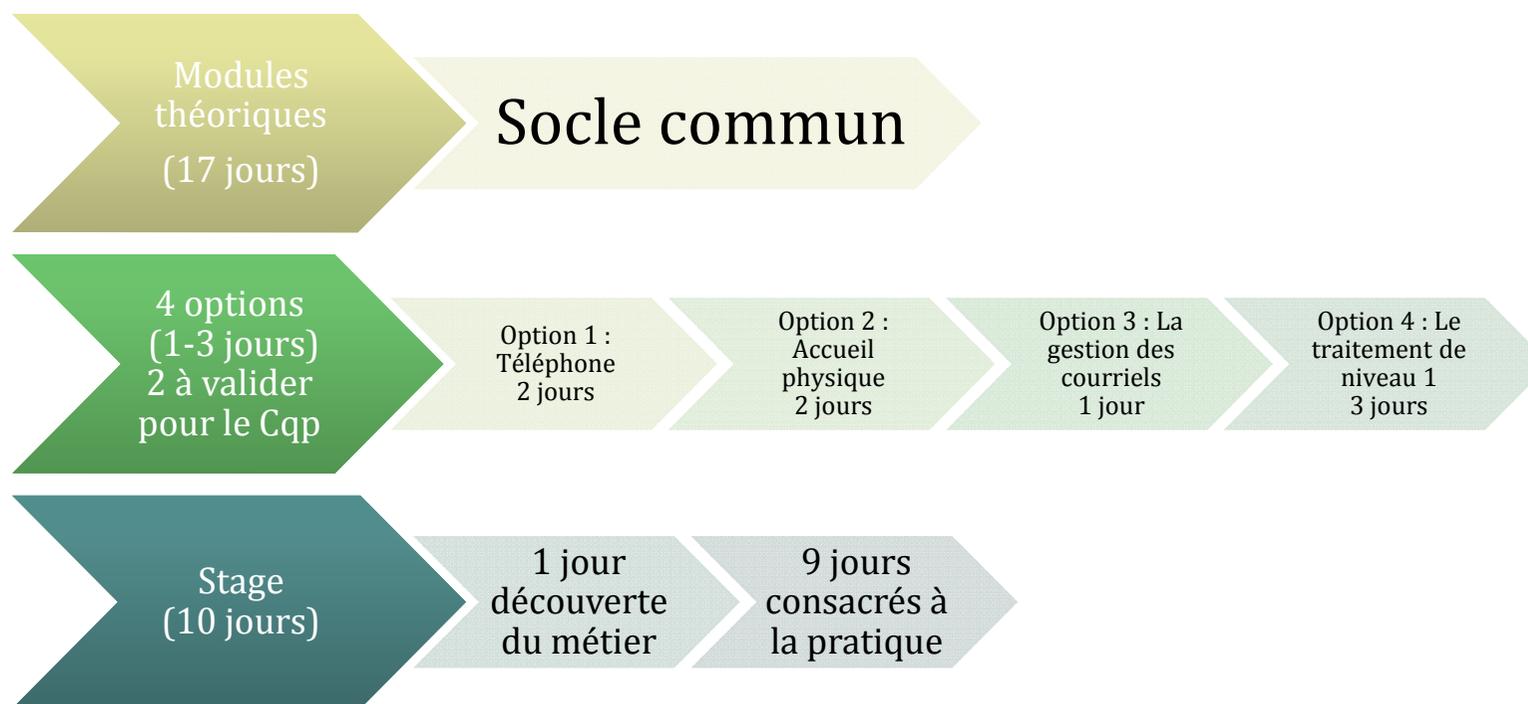
La formation des CSU



Formations CQP Vadémécaf et CSU



CSU - Les évolutions récentes : Ajustement du contenu de la formation déployé depuis le premier semestre 2018



Formations CQP Vadémécaf et CSU



CSU – Socle commun et nouvelle démarche pédagogique des modules théoriques

Réglementaire
Les processus métier et bonnes pratiques
(Entre 30 et 50%)



Nims
Lecture
(Entre 10 et 20%)



Caf.fr
S'informer sur les droits
Mon compte
Simulateurs - Téléprocédures
(Entre 30 et 50%)



Formations CQP Vadémécaf et CSU



CSU – Le socle commun

Les ressources • 1.5	Les changements pro/fam / Les dates d'effet • 1 (-0,5 j)	L'Asf NR • 0.5	Le rSa • 1.5 (+0,5 j)
La Prime d'activité • 0.5	Créances / paiement (création) / Réclamations • 1	CGD / suspension des droits / Les mutations • 1	AF – CF - ARS • 0.5 (-0,5 j)
Paje PN AB CMG Prepare • 1.5 (-0,5 j)	Aides au logement • 2	Aah, Aeeh, Ajpp • 0.5 (-0,5 j)	Incivilités • 1 (Création)
Renouvellement des droits • 0.5 (Création)	Finalités, démarches partenaires • 1	Outils du CSU • 2	Capitalisation Jeux de rôle par événement toutes PF • 0.5
		Préparation à l'examen • 0.5	

Formations CQP Vadémécaf et CSU



CSU – Le socle commun

- ➔ **Chaque séquence est construite en 3 temps :**
- Les démarches de l'allocataire ;
 - Les conditions d'attribution ;
 - Les éléments de réponse en situation d'accueil ou de réponse téléphonique (Grille de questionnement, les Q/R caf.fr)
- ➔ [Grille de questionnement Prime d'activité](#)

Formations CQP Vadémécaf et CSU



CSU – Réingénierie de l'option Accueil physique

Les évolutions du module de formation :

- ➔ Maîtriser les éléments d'une communication pro-active réussie
- ➔ Savoir gérer les situations difficiles (De l'objection à l'agressivité)
- ➔ Sensibilisation à l'outil Persona et au kit de diagnostic d'autonomie numérique
- ➔ Mises en situation

Formations CQP Vadémécaf et CSU



CSU – Refonte de l'épreuve écrite de l'examen

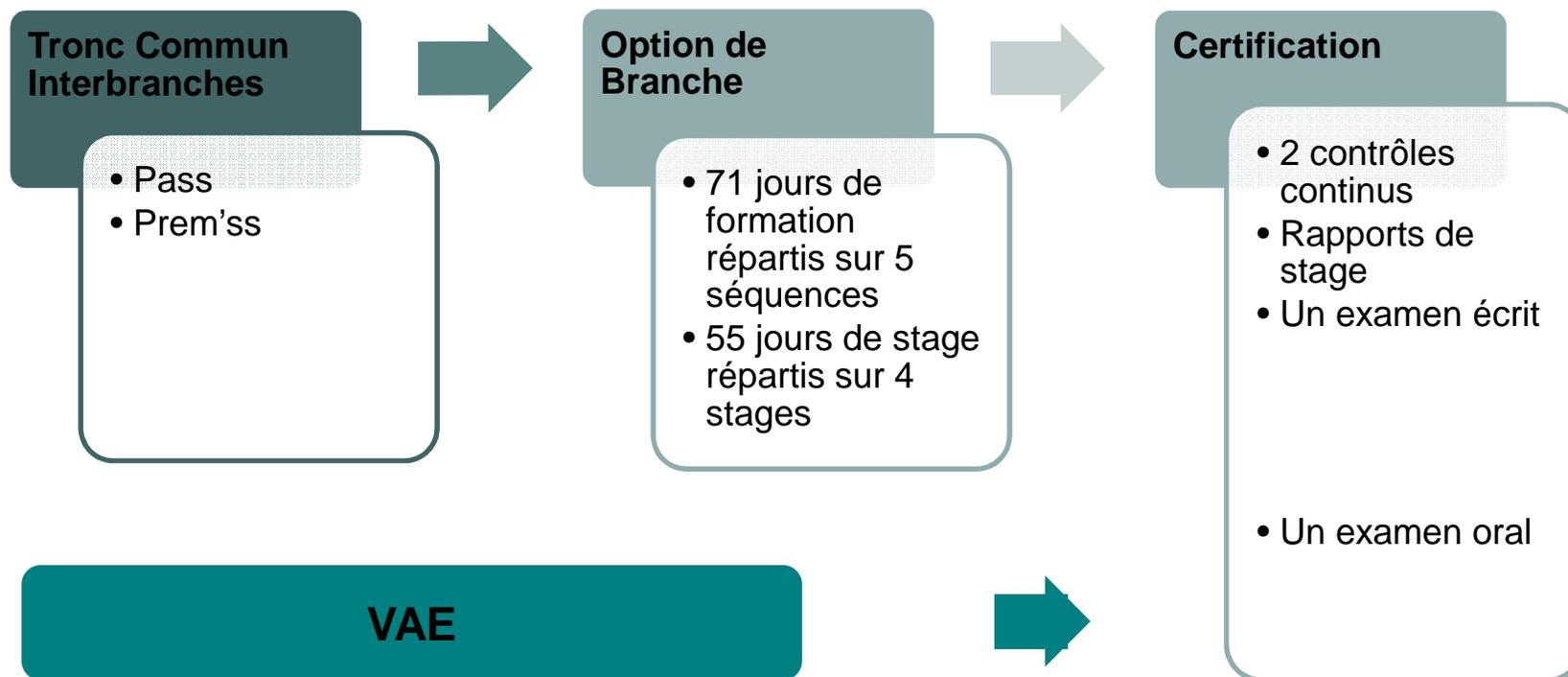


- 50 questions dont 20 questions supplémentaires. Une place importante au Caf.fr et aux démarches de l'allocataire.
- Une étude de cas : Analyse de situations
- Une deuxième étude de cas portant sur la relation de service : 1 exercice au choix : 1 situation accueil physique / 1 situation réponse téléphonique
- Des modèles mis à disposition des formateurs pour la préparation à l'examen

Formations CQP Vadémécaf et CSU



La formation Vadémécaf



Formations CQP Vadémécaf et CSU



Programme de prévention des indus 2018

- Les travaux issus de l'action 5 du programme de prévention des indus ont abouti à l'enrichissement des formations initiales Vadémécaf et CSU en développant, pour chaque thématique abordée au cours de la formation l'approche « Prévention des indus ».
- Cela se traduit par un nouvel outil de formation (Commun CSU/GC), mis à disposition des formateurs depuis le mois de septembre et sur lequel sont identifiés toutes les situations pouvant générer un indu et l'action à conduire, selon que l'agent se trouve en situation d'accueil ou de traitement.
- [Accès au document](#)

Le plan national de perfectionnement



Document
Microsoft Word 97 - 2003

- Déploiement du module de perfectionnement « FG MONPREFIC » en cours dans le réseau.
- Premier catalogue de perfectionnement prévu pour 2019
- Le plan national concernera les métiers de GC, CSU et les travailleurs sociaux.

Organisation de la formation dans la branche



Les réflexions et travaux en cours :

- Mise en place d'un service national de formation
- Evolutions des formations initiales

Il ne s'agit pour l'instant que de pistes de réflexions autour desquelles sont organisées plusieurs groupes de travail.

Ces groupes de travail se mettent en place progressivement.

Organisation de la formation dans la branche



Réflexions en cours : Un service national de formation

Les impacts de la réforme des financements de la formation professionnelle et l'obligation de réduction des dépenses de fonctionnement vont obliger la Branche à s'organiser autrement en matière de formation :

- **Un pilotage national de formation** avec des règles nationales de mobilisation des formateurs ainsi qu'une certification des formateurs
- **Le développement de nouvelles modalités pédagogiques**, notamment autour de la formation à distance, grâce à la mise en place d'une plate forme nationale de formation à distance
- **Des relais régionaux autour de :**
 - La coordination des formateurs,
 - La mutualisation régionale des plans de formation
 - La gestion régionale de la plateforme de formation à distance

Organisation de la formation dans la branche

Evolutions des formations initiales



Plusieurs travaux sont conduits autour de la formation initiale des Gc et des Csu afin d'adapter les formations à l'évolution des métiers et des organisations

➔ **Mise en place d'un socle commun pour tous les métiers du service** (Gca, Csu, superviseurs téléphone, recouvrement, Techniciens AFI, travailleurs sociaux, contrôleurs, contentieux, managers opérationnels, référents techniques, formateurs)



Organisation de la formation dans la branche



Evolutions des formations initiales

- ➔ Développer des blocs de compétence
- ➔ Adapter la formation des Csu aux travaux en cours sur le langage naturel

Ces travaux sont menés en lien avec le Drh réseau et l'observatoire des métiers.

Il s'agit d'assouplir les parcours de formation, d'accompagner la montée en compétence progressive des agents tout en garantissant un cadre conventionnel commun national pour l'exercice des activités.

Le Langage naturel – Expérimentation sur les PFS LARO et NPDC



Le langage naturel c'est quoi ?

- ➔ Le langage naturel consiste à définir un modèle de réponse téléphonique (SVI et conseiller) qui permette de conjuguer le type de demande et le profil de l'allocataire.
- ➔ L'orientation de l'allocataire est effectuée sur la base d'une analyse sémantique de sa demande, formulée oralement.
- ➔ Le modèle de réponse est pensé pour les nouveaux téléconseillers comme pour les plus anciens en tenant compte du niveau de complexité de la demande.
- ➔ L'orientation de l'appel est déterminée par le niveau de complexité de la demande.

Le Langage naturel – Expérimentation sur les PFS LARO et NPDC



La complexité du motif de l'appel

- ➔ Le langage naturel consiste à définir un modèle de réponse téléphonique (SVI et conseiller) qui permette de conjuguer le type de demande et le profil de l'allocataire.
- ➔ L'orientation de l'allocataire est effectuée sur la base d'une analyse sémantique de sa demande, formulée oralement.
- ➔ Le modèle de réponse est pensé pour les nouveaux téléconseillers comme pour les plus anciens en tenant compte du niveau de complexité de la demande.
- ➔ L'orientation de l'appel est déterminée par le niveau de complexité de la demande.

Le Langage naturel – Expérimentation sur les PFS LARO et NPDC



2 objectifs visés :



Améliorer la qualité de la prise en charge des allocataires (moins de réitération, satisfaction des allocataires) en :

Harmonisant les niveaux de réponse par types de sollicitation

Orientant les motifs d'appel vers la **compétence adaptée**



Mettre en place un parcours de professionnalisation progressif et lisible permettant :

Une **polyvalence** des CSU en termes de diversité d'appels traités

Une meilleure **intégration** des nouveaux

Le **perfectionnement** des plus anciens

Le Langage naturel – Expérimentation sur les PFS LARO et NPDC



Les outils :

Outils d'appui au métier impactés par le modèle de compétence



Site relation de service

→ Lien « Formation » qui redirige vers le site appui métier qui regroupe l'ensemble des supports de formation

- ✓ Actualiser les **supports de formation** sur le site appui métier avec le parcours de formation cible



@DOC CSU

→ Outil à disposition des CSU qui regroupe l'ensemble des informations sur la réglementation et la législation ainsi que les procédures à suivre pour répondre aux demandes des allocataires

- ✓ Créer des **scripts**
- ✓ Créer une **fiche technique** pour accompagner les CSU Junior à la prise de rendez-vous sur **ORION**
- ✓ Créer des **fiches techniques** pour accompagner les CSU Confirmés à la gestion des **liquidations**
- ✓ Construire des **formulaires additionnels d'appui métier** (ex : un formulaire national pour harmoniser l'enregistrement des demandes de procuration)

Les perspectives FOAD



- ➔ **Arrivée d'une conceptrice FOAD au Cnam depuis Juillet 2018.**
- ➔ **Plateforme LMS Mise à disposition du réseau 1^{er} semestre 2019.**

Les perspectives FOAD



Thèmes retenus

1. Axe 1 : Formation initiale Vademecaf « Socio »

1. Emploi
2. Logement
3. Précarité
4. Démarche stratégique / Finalités
5. Handicap
6. Partenaires
7. Stratégie de Communication et relation de service
8. Action sociale
9. Maitrise des risques

2. Axe 2 : Formations initiales Vademecaf « Pro » et Csu

1. Indus (Csu)
2. Séquence introductive Vademecaf
3. Ressources – GC / Csu

3. Axe 3 : Kit

1. Persona
2. Illettrisme
3. Accompagnement version Rsl
4. Accompagnement numérique (Modules 1 et 2)

Modules en cours de conception
par le CNAM

Les perspectives FOAD



Types de formations identifiées

Type de contenu	Caractéristiques	Exemples	Durée
Formations de type « institutionnelles »	Contenu conséquent	Module Vademecaf	3 h
Formations de type « applicatifs »	Vise à l'acquisition de compétences sur un applicatif ou des fonctionnalités	Nims Caf.fr	30 mn – 1h
Formations rapides	Formation sur une compétence ou nouveauté spécifique applicatives ou réglementaires	Appli mobile Caf.fr CMG PAS	30 s – 5 mn

Les perspectives FOAD



Formations « Institutionnelles »

Difficultés : Formations proposées avec un contenu conséquent (ex : module emploi-chômage).

L'objectif serait de **proposer un contenu très ouvert et identifié (non linéaire)** afin que l'apprenant puisse avoir le choix entre suivre la formation complète ou piocher les savoirs qui l'intéresse lorsqu'il en a besoin (« picking »).

Introduction : Présentation de la formation et des objectifs pédagogiques.

- 📍 La situation
- 📍 Le contenu théorique
- 📍 La mise en pratique
- 📍 Evaluation

Les perspectives FOAD



Exemple avec le module Socio : Emploi – chômage.

Introduction : Présentation de la formation et des objectifs pédagogiques.



La situation

Vidéo learning : présentation de la situation de Madame B de l'évaluation sur Sidoc.

Séquence 1



La théorie

- Chômage, emploi : définitions
- L'emploi

Les chiffres du chômage



Testez vos connaissances !

Quiz : 5 questions avec feedbacks.

Séquence 2



La théorie

- L'indemnisation du chômage
- Les conséquences du chômage sur les

individus et les collectivités



Testez vos connaissances !

Quiz : 5 questions avec feedbacks.

Et en pratique ? La mise en situation

Reprise de l'évaluation sur sidoc avec la situation de Madame B :

1 - Le parcours de Madame B. se caractérise par une précarité professionnelle. Quels sont les éléments qui l'attestent ?

Réponses

Dans le parcours de Madame B. s'attestent :

- des périodes de chômage (chômage proprement dit, stages de formation) ;
- des périodes d'inactivité (pour aider sa mère) ;
- des emplois précaires (interim, contrats à durée déterminée...) ;
- du travail au noir.

Les perspectives FOAD



Formations de type « Applicatifs »

L'objectif serait de **proposer un contenu très segmenté** afin que l'apprenant puisse avoir le choix entre suivre la formation complète ou piocher dans les fonctionnalités ou démarches.

Introduction : Présentation de la formation et des objectifs pédagogiques.

- 📍 La situation
- 📍 Les fonctionnalités
- 📍 La mise en pratique
Didacticiel interactif sur les tâches réalisables.
- 📍 Evaluation
Cas pratique

Les perspectives FOAD



Exemple avec l'applcatif Nims.

Introduction : Présentation de la formation et des objectifs pédagogiques.

-  **La situation**
Video learning : Nouvel embauché qui découvre l'applcatif Nims.
-  **Présentation de l'applcatif**
 -  **Les onglets**
 - Les tâches**
-  **La mise en pratique**
Didacticiel interactif sur les tâches réalisables.
-  **Evaluation**
Cas pratique. Ex : traitement d'une demande d'aide au logement.

Les perspectives FOAD



Formations « rapides »

L'objectif serait de **proposer un contenu très court et très spécifique. A réintégrer dans une les formations « applicatives »**

Introduction : Présentation de la formation et des objectifs pédagogiques.

- 📍 La situation
- 📍 Le contenu
- 📍 Evaluation (?)

Les perspectives FOAD



Exemple : nouvelle rubrique sur le site Caf.fr

Introduction : Présentation de la formation et des objectifs pédagogiques.



La situation

Video learning : présentation de la nouveauté et en quoi elle peut servir.



Le contenu

Rapid learning avec activités interactives.

Présentation du Cnam



Le Cnam, qu'est-ce que c'est ?

- ➔ **Le Cnam est une mission nationale pilotée par le Darsem, qui porte une offre de service globale visant à la modernisation du service à l'utilisateur.**
- ➔ **Cette offre de service est mise en œuvre par 3 pôles d'expertises : Le pôle écoute usagers ; le pôle Appui métiers, le pôle numérique.**
- ➔ **Le Cnam est partie prenante de tous les chantiers stratégiques de la Branche. Son offre de service évolue donc pour s'adapter aux besoins.**
- ➔ **Le Cnam travaille sur différents produits qui sont directement utiles pour l'activité quotidienne des collaborateurs du réseau positionnés sur la relation de service : collections documentaires (@doc MS, @doc Csu, Site des formations), rapports d'écoute usagers, chartes edito et graphique.**

Présentation du Cnam



Son rôle est plus précisément :

- D'accompagner les professionnels des caisses en contact avec les usagers par la conception et la mise à disposition de supports de sensibilisation, de formation et d'une documentation adaptée (Vademecaf, @doc Ms, @doc Csu...)
 - D'appuyer les collaborateurs des Caf en mesurant les impacts des nouveaux outils de la relation de service (télé-procédures, guides, courriers et courriels...) sur les pratiques professionnelles et l'organisation de la charge de travail
 - De produire l'ensemble des documents et outils d'accompagnement nécessaires aux partenaires (partenaires d'accueil, points-relais) pour pouvoir faire un accueil de premier niveau des publics des Caf
 - De co-construire avec les usagers l'offre de service qui leur est destinée (Caf.fr, services en ligne mais aussi réponse téléphonique, accueil physique...)
- L'équipe du Cnam se compose de 17 collaborateurs.

Présentation du Cnam



Le Cnam à votre service

➡ Le produits mis à disposition des agents par le Cnam doivent répondre aux besoins et attentes du réseau.

➡ Pour ce faire, le Cnam a donc besoin des retours terrain (cf. enquête de satisfaction @doc)

Présentation du Cnam

3 pôles



Pôle Appui aux métiers

Supports de sensibilisation, formation et collections documentaires pour les métiers de la relation de service

Responsable du Pôle Appui aux métiers :

Jérôme Chandler / 01 40 40 43 37 / jerome.chandler@cafirfaf.cnafmail.fr



Pôle Ecoute usagers

Tests et enquêtes auprès des professionnels des Caf, de leurs partenaires et des usagers

Responsable du Cnam et du Pôle Ecoute usagers :

Pauline Kertudo / 01 72 60 66 80 / pauline.kertudo@cafirfaf.cnafmail.fr



Pôle Numérique du service aux usagers

Conception, simplification et adaptation continue des offres digitales destinées aux usagers

Responsable du Pôle numérique du service aux usagers :

Maxime Pauwels / 01 72 60 66 73 / maxime.pauwels@cafirfaf.cnafmail.fr