

SOMMAIRE

NOTRE OFFRE DE FORMATION	pages 10-11
--------------------------------	-------------

NOTRE OFFRE SUR MESURE	pages 12-13
------------------------------	-------------

LES DISPOSITIFS INTERBRANCHES

ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL

■ PASS	page 16
■ Sécurité Sociale : une institution, des missions	page 17

RESSOURCES HUMAINES

Appui au recrutement

■ Orientation : Bilan Professionnel Interne	page 18
■ Détection des potentiels	page 19
■ Détection des Potentiels Managériaux	page 20



Prestation au recrutement :

■ Accompagnement individualisé au recrutement	page 21
■ Appui à la présélection de candidatures dans le cadre d'une campagne de recrutement externe	page 22
■ Se former à la conduite d'un entretien de recrutement	page 23
■ Aide à la décision	page 24

Formation

■ Le Tutorat	page 25
■ Savoir animer une classe virtuelle	page 26
■ Animer occasionnellement une action de formation	page 27

Outils de pilotage

■ Accompagnement aux évolutions organisationnelles par les RH : Quel plan d'actions ?	pages 28-29
---	-------------

Gestion des Ressources Humaines

■ Le Droit du travail et notre convention collective - Les partenaires sociaux	page 30
■ Le contrôle de la paie et des charges au sein d'un organisme de Sécurité Sociale	page 31



PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

■ Prévention de Risques Psycho-sociaux : notre proposition	page 32
■ Réussir son plan de prévention RPS	page 33
■ La dimension juridique des risques psycho-sociaux	page 34
■ Agir contre la souffrance au travail	page 35
■ Manager le bonheur au travail	pages 36-37
■ Mieux gérer son stress	page 38
■ Ecran sans fatigue	page 39
■ De l'usure au bien-être professionnel	page 40
■ Atelier : en marche vers le bien-être au travail	page 41

MANAGEMENT ET COHÉSION D'ÉQUIPE

Système d'Accompagnement des Managers (SAM)

- Le dispositif SAM-MO pages 42-43
- SAM-Optionnel : Développer ses potentiels page 44
- Conduire le changement dans un contexte fluctuant page 45
- Renforcer la maîtrise des EAEA page 46
- SAM - Accompagnement à la prise de Fonction – APF page 47

Le métier de manager et son identité managériale

- Accompagner les cadres dans leur prise de fonction au management pages 48-49

Pratiques et outils de management



- Différents outils du pilotage au service du manager efficient page 50
- Le Tableau de bord au service du manager page 51
- Mobiliser vos collaborateurs page 52
- Conduite d'un EAEA page 53
- Piloter un projet page 54
- Développer une posture de Manager coach page 55
- Manager à distance son équipe page 56
- Apprendre à négocier au quotidien page 57



Le CRAFEP vous accompagne avec des modalités différentes

- Accompagnement Managérial personnalisé page 58
- Groupe d'analyse de pratiques managériales page 59
- Team Building page 60
- Coaching professionnel pages 61-62

RELATION DE SERVICE

Accueil téléphonique

Plateforme de service

- PFS Bien communiquer au téléphone au sein d'un centre d'appel page 64
- Perfectionnement des Télé conseillers page 65
- Relation téléphonique clients pour les experts (Réponse Niv 2 PFS) page 66

Relation téléphonique

- Gérer efficacement les relations téléphoniques délicates page 67
- Pour une relation téléphonique de qualité page 68
- Recouvrement de créances par téléphone page 69

Accueil physique

- Réaliser un pré-accueil de qualité page 70
- Pour un accueil de qualité page 71
- Gérer la rencontre au domicile de l'utilisateur page 72
- Mieux gérer les situations difficiles page 73
- Se situer face à l'agressivité et face à la violence page 74

Les écrits professionnels

- Améliorer la rédaction de vos notes internes page 75
- Rendre plus efficace ses courriers page 76
- Améliorer son orthographe et son expression écrite page 77
- Optimiser sa prise de note et rédiger un compte-rendu page 78
- Développer son esprit de synthèse page 79

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE

Développer sa relation - communication

- Proposer et défendre efficacement sa candidature page 80
- Prendre la parole en public page 81
- S'affirmer de façon constructive page 82
- S'initier à la PNL page 83
- Mieux se connaître pour mieux travailler avec les autres page 84
- Gérer les conflits page 85

Exploiter ses potentiels

- Optimiser son organisation personnelle page 86
- Lire plus vite lire mieux page 87
- Développer sa concentration et sa mémoire page 88
- Travailler en secrétariat partagé page 89

Optimiser son bien être professionnel

- Mieux gérer son temps page 90
- Le bon usage de ses émotions page 91
- Renforcer sa confiance en soi, son estime de soi pages 92-93



GESTION COMPTABLE ET FINANCIÈRE

- TAC Tronc Commun page 95
- PFC 2 cycles (Pilote Financier et Comptable) pages 96-97
- Comptabilité
 - La Comptabilité générale page 98
 - La Comptabilité institutionnelle page 99
- Budget
 - Initiation à l'élaboration et au suivi budgétaire page 100
 - La gestion budgétaire page 101
- Marchés publics
 - La détection des faux documents page 102

INFORMATIQUE

- L'INFORMATIQUE OPERATIONNELLE : Présentation du dispositif national
Pour une première lecture de l'offre :
la synthèse des métiers déclinés dans l'offre LIO pages 103-109

FORMATIONS THÉMATIQUES

BRANCHE FAMILLE

- Technicien d'Agence Comptable (Spécificité Famille) page 113
- Technicien conseil VADEMECAF pages 114-115
- Dispositif de déploiement de la charte rédactionnelle page 116
- Les aides d'action sociale : de l'instruction au contrôle page 117

BRANCHE MALADIE

- Technicien d'Agence Comptable (Spécificité Maladie) pages 119-120
- Technicien d'Agence Comptable (Spécificité Ugecam) page 121
- Technicien Maladie formation initiale TAM-TAM pages 122-123
- PRADO page 124
- SM'PRO: la formation initiale du technicien du service médical pages 125-126
- Formation contentieux des personnels des CPAM page 127
- UGECAM : La gouvernance économique et financière pages 128-131



BRANCHE RECOUVREMENT

Formation Initiale

- Technicien d'Agence Comptable (Spécificité Recouvrement) page 133
- Dispositif d'accompagnement des managers contrôle (DIAMANC) pages 134-136
- Dispositif d'Accès aux Métiers du Contrôle DAMC pages 137-138

Formation Perfectionnement

- La fiabilisation des données ETI page 139
- Travailleurs Indépendants : Analyse et exploitation des documents fiscaux page 140
- Gestion des relations difficiles à l'attention des Inspecteurs du Recouvrement page 141
- Fonctionnalité d'Excel au service de l'inspecteur page 142
- Les techniques d'échantillonnage et d'extrapolation dans le cadre de la nouvelle réglementation page 143
- LCTI Généralistes - les bases page 144
- LCTI Spécialistes niveau 2 page 145
- LCTI La procédure pénale et les dispositions alternatives, la réquisition page 146
- LCTI Solidarité financière page 147
- L'assujettissement des travailleurs au regard du droit international et européen page 148
- Le contrôle des entreprises en ZFU, ZRR et ZRU page 149
- Perfectionnement comptable des Inspecteurs du Recouvrement pages 150-155

BRANCHE RETRAITE

- Technicien d'Agence Comptable (Spécificité Retraite) page 157
- D'FI Retraite Dispositif de formation intégration RETRAITE page 158

DISPOSITIFS NATIONAUX NON DÉPLOYÉS PAR LE CRAFEP pages 160-161

INDEX ALPHABÉTIQUE ET THÉMATIQUE pages 164-173

NOTRE ÉQUIPE ET CONTACTS page 176



Nouveauté 2012



Inscription en ligne



Classe virtuelle



Dispositif national



Le tutorat



Formation à distance



Formation régionale



Formation certifiante



Session accompagnement individualisé



Ce stage sera maintenu à partir de 2 stagiaires

Maintient à partir de 2 stagiaires



Ce stage sera maintenu à partir de X stagiaires

Maintient à partir de X stagiaires