AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Ingénierie de la Protection Sociale : Piloter les Régimes, Servir les Familles

Lien : https://afrique-formation.com/formation/ingenierie-de-la-protection-sociale-piloter-les-regimes-servir-les-familles

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
SAN05

CATÉGORIE
Ingénierie et Administration des Systèmes Sociaux

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre l'architecture globale et les mécanismes de financement de la protection sociale
- Maîtriser les règles d'immatriculation et de gestion des droits des assurés et de leurs familles
- Savoir liquider et contrôler les prestations des branches Maladie, Famille et Retraite
- Être capable de gérer les dossiers de prévoyance lourde (Décès, Invalidité) et d'accompagner les proches
- Acquérir les compétences pour piloter le recouvrement des cotisations et la trésorerie
- Mettre en œuvre des stratégies efficaces de lutte contre la fraude sociale et documentaire
- Savoir utiliser les outils numériques pour améliorer l'expérience client des assurés
- Être en mesure de piloter la qualité de service et de gérer les contentieux amiables
- Comprendre les enjeux actuariels et démographiques pesant sur la pérennité des régimes
- Développer une vision stratégique de la gouvernance des organismes de sécurité sociale

POUR QUI ?

- Directeurs et cadres dirigeants des organismes de Sécurité Sociale (Caisses Nationales et Locales)
- Responsables des prestations et gestionnaires de dossiers d'assurance et de prévoyance
- Administrateurs de mutuelles et délégués syndicaux siégeant aux conseils d'administration
- Directeurs des Ressources Humaines (DRH) et Responsables Comp & Ben (Rémunération et Avantages)
- Responsables de la relation client au sein des institutions de prévoyance
- Auditeurs internes et contrôleurs de gestion des organismes sociaux
- Cadres des ministères de la Santé et des Affaires Sociales

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Fondamentaux et architecture de la protection sociale

- Distinction entre les modèles Bismarckien (Assurantiel) et Beveridgien (Universel)
- Articulation entre régimes de base obligatoires et régimes complémentaires facultatifs
- Cadre juridique et conventionnel : code de la sécurité sociale et accords de branche

2 / Gestion de l'affiliation et de l'immatriculation

- Processus d'identification unique des assurés sociaux (NIR) et bases de données carrières
- Gestion administrative des ayants-droit : conjoints, concubins et enfants à charge
- Mise à jour des droits en fonction des événements de vie (mariage, divorce, décès)

3 / Financement des régimes et recouvrement

- Typologie des ressources : cotisations sociales, impôts (CSG) et subventions d'état
- Organisation du circuit de recouvrement des cotisations (URSSAF et équivalents)
- Gestion de la trésorerie et placements financiers des réserves techniques

4 / Organisation de la branche Maladie et Santé

- Parcours de soins coordonnés et gestion du ticket modérateur
- Mécanismes du Tiers-Payant et télétransmission des feuilles de soins (Noémie)
- Couverture des soins pour les ayants-droit et protection universelle maladie

Afrique Formation

5 / Gestion des risques lourds : Invalidité et Incapacité

- Critères d'éligibilité et calcul des rentes d'invalidité selon la catégorie
- Articulation avec la médecine du travail et politiques de maintien dans l'emploi
- Gestion des indemnités journalières et contrôle médical des arrêts de travail

6 / Prévoyance Décès et protection de la famille

- Instruction des dossiers de capitaux décès et rentes de conjoint survivant
- Rentes d'éducation pour les orphelins : calcul et conditions de versement
- Dispositifs d'action sociale pour l'accompagnement des familles endeuillées

7 / Organisation de la branche Famille et prestations familiales

- Allocations sous conditions de ressources vs allocations universelles
- Gestion des prestations liées à la petite enfance et à la garde d'enfants
- Contrôle de l'effectivité de la charge de l'enfant et résidence

8 / Pilotage du risque Vieillesse et Retraites

- Reconstitution de carrières et validation des trimestres cotisés/assimilés
- Calcul de la pension de base et des retraites complémentaires (points)
- Gestion des pensions de réversion pour les veufs et veuves

9 / Liquidation des prestations et circuits de paiement

- Processus de vérification des droits et calcul automatique des montants
- Contrôle interne et validation des mises en paiement (Ordonnancement)
- Gestion des indus, des trop-perçus et procédures de récupération

10 / Lutte contre la fraude et contrôle

- Cartographie des risques de fraude (identité, ressources, résidence)
- Techniques de Data Mining pour la détection des comportements atypiques

Afrique Formation

- Procédures de contrôle sur pièces et sur place chez les prestataires ou assurés

11 / Digitalisation de la relation assuré

- Conception de portails web et applications mobiles pour le suivi des droits
- Dématérialisation des pièces justificatives et coffres-forts numériques
- Chatbots et assistance virtuelle pour les questions fréquentes des familles

12 / Qualité de service et gestion des réclamations

- Indicateurs de performance (Délais de traitement, Taux de décroché téléphonique)
- Processus de médiation et gestion des recours amiables (CRA)
- Enquêtes de satisfaction auprès des assurés et ayants-droit

13 / Gouvernance et pilotage stratégique des organismes

- Rôle du Conseil d'Administration et paritarisme (Syndicats/Patronat)
- Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Gestion (COG) avec l'État
- Reporting actuariel et suivi de l'équilibre technique des régimes

14 / Évolutions sociétales et prospective

- Impact du vieillissement démographique sur l'équilibre des branches
- Adaptation de la protection sociale aux nouvelles formes de travail (Plateformes)
- Individualisation des droits sociaux versus droits familiaux

Afrique Formation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

15 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
27 Sep. au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés