Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Formation initiale Médiation Administrative : Modules à distance D1, D2 et D3

Description :

Les objectifs de la formation initiale sont de :

- Développer ses connaissances de l'environnement de la médation en Caf
- Acquérir des compétences de médiateur

Objectifs :

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Adopter la bonne posture pour gérer les situations de critiques, de détresse et de menaces
- Mieux appréhender le stress
- Anticiper et gérer le stress en situation
- Gérer l'agressivité en situation
- Pratiquer la médiation pure et administrative

Programme :

Module D1 - La gestion des situations difficiles lors des contacts allocataires
Module D2 - La gestion du stress
Module D3 - La médiation

Méthode pédagogique :

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux
- **Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf
- **Attestation de suivi** : Feuille de présence
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Naima Ouari référent handicap naima.ouari@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 25 / 06 09 28 97 89 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Agents et/ou cadres exerçant la fonction de médiation administrative.

Pré-requis :

- Avoir pris ses fonctions en tant que médiateur
- Avoir pris connaissance du livret du médiateur
- Avoir participé aux modules 1 et 2 de la formation initiale Médiation Administrative

Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr

Catégorie :
Formation initiale

Coût forfait / stagiaire : 336.00 €

Modalités animation :

Formateur :

Effectif :
6 à 12 stagiaires

Durée en jours :
3 séances d'1/2 journée chacune

Durée en heures :
10h30