



Formation initiale Médiation Administrative : Module 2

Description :

Les objectifs de la formation initiale sont de :

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

Objectifs :

- Connaître la médiation
- Maîtriser les valeurs du médiateur et le processus de médiation
- Pratiquer la médiation pure et administrative
- Appréhender les différents outils à disposition du médiateur
- Mieux se connaître dans son rapport à soi-même et aux autres
- Identifier les éléments de base qui garantissent une communication de qualité
- Développer la considération envers le débiteur ou l'allocataire, son parcours, sa situation
- Permettre une prise de recul face à soi-même dans la communication avec l'autre

Programme :

Séquence 1 - La médiation

Séquence 2 - Les outils du médiateur

Séquence 3 - Cas de médiation

Séquence 4 - L'analyse transactionnelle

Séquence 5 - Les bases de la communication : l'écoute et l'expression de la relation

Séquence 6 - L'empathie

Méthode pédagogique :

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Évaluation 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
- **Évaluation 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
- **Évaluation 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



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



- **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

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 participé au module 1- Parcours Médiation administrative.

Programmation :

Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr

Catégorie :

Formation initiale

Modalités animation :

Formateur :

Prestataire externe

Effectif :

6 à 12 stagiaires

Durée en jours :

2 jours

Durée en heures :

14 heures