



# 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 médiation 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](mailto: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 aux modules 1 et 2 de la formation initiale  
Médiation Administrative

### Programmation :

Nous contacter Planification sur le site [irfaf.fr](http://irfaf.fr)

### Catégorie :

Formation initiale

### Modalités animation :

#### Formateur :

#### Effectif :

6 à 12 stagiaires

#### Durée en jours :

3 séances d'1/2 journée chacune

#### Durée en heures :

10h30