

Public cible :

Agents et/ou cadres CAF
exerçant la fonction de
médiation administrative

Pré-requis :

Aucun

Modalités pratiques

Durée globale du parcours :
13 jours dont 10 jours en
présentiel et 3 jours à
distance soit 91 heures de
formation (Module 1 : 4
jours soit 28 heures de
formation - Modules 2, 3 et
4 : 2 jours soit 14 heures de
formation - Modules à
distance D1-D2-D3-D4-D5-
D6 : 3h30 par module soit
21 heures de formation)

Calendrier - Lieux -

Modalités d'accès :

Planification sur le site
EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi
des programmations et des
planning sur www.egoc.org

Programmation :

Classe virtuelle

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:
2490 €

Modalités animation :

Formation hybride -
alternance de séances en
présentiel, à distance et en
e-learning

Intervenant :

Formateur expert

Effectif :

Un groupe de 6 agents Caf
minimum

**Taux de satisfaction /
appréciations stagiaires :**

Taux global satisfaction
2022 : 88.13 % (60 stag / 8
sessions)

Tarifcation :

Module 1 = 710 € ; Modules

MÉDIATION ADMINISTRATIVE - Formation initiale - nouvelle formule du parcours

MAJ : Vendredi 24 novembre 2023

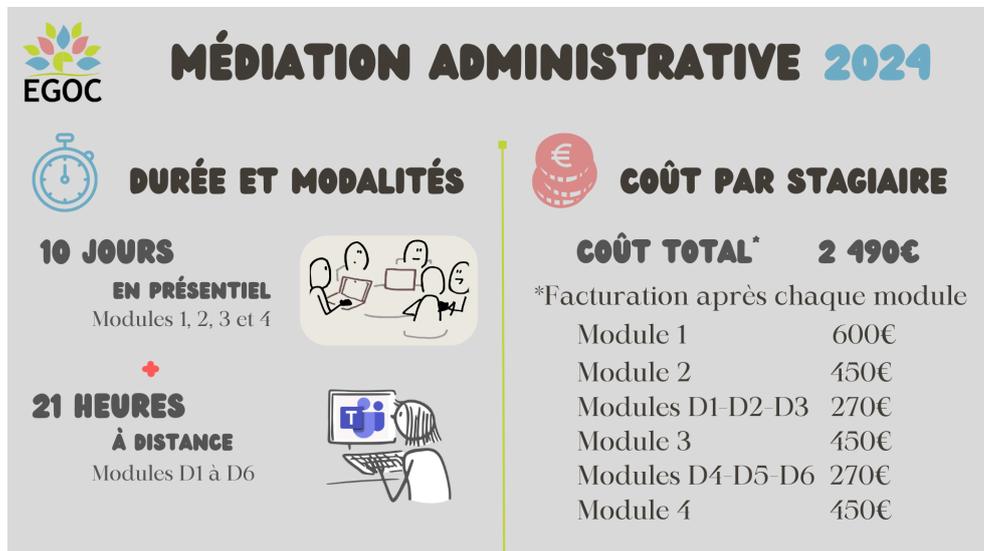
Objectifs professionnels :

Se former aux enjeux et aux outils de la médiation administrative en Caf et perfectionner sa posture professionnelle

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Les objectifs pédagogiques sont propres à chaque module et aux thématiques travaillées spécifiquement

Contenu :



EGOC **MÉDIATION ADMINISTRATIVE 2024**

DURÉE ET MODALITÉS

10 JOURS
EN PRÉSENTIEL
Modules 1, 2, 3 et 4

21 HEURES
À DISTANCE
Modules D1 à D6

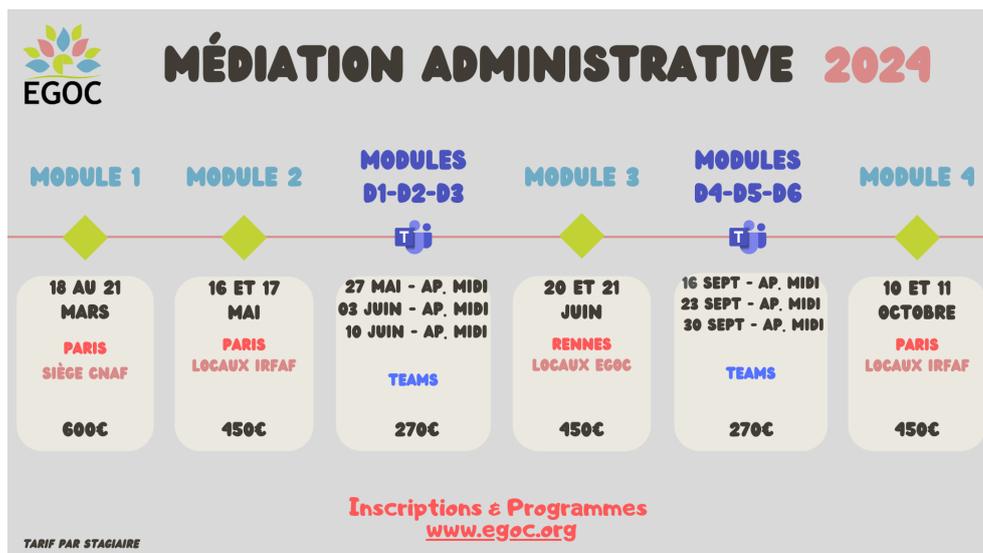
COÛT PAR STAGIAIRE

COÛT TOTAL* 2 490€

*Facturation après chaque module

| | |
|------------------|------|
| Module 1 | 600€ |
| Module 2 | 450€ |
| Modules D1-D2-D3 | 270€ |
| Module 3 | 450€ |
| Modules D4-D5-D6 | 270€ |
| Module 4 | 450€ |

2, 3 et 4 = 450€ par module
; Modules à distance D1-D2-
D3-D4-D5-D6 = 90€ par
module



Les thématiques travaillées pendant le parcours sont :

Le RELATIONNEL

- Les besoins humains, les besoins des allocataires
- La présence accueillante : qualité d'écoute et d'expression verbale et non verbale
- La connaissance de soi et les transferts dans la fonction de médiateur
- La communication consciente et bienveillante
- Le développement de l'empathie et de l'assertivité
- La gestion de l'agressivité, des critiques, des menaces et de la détresse
- La gestion du stress et des impacts émotionnels

La MÉDIATION

- Les différences : médiation, négociation, conciliation, arbitrage
- Le référentiel et les compétences de l'emploi
- Les conditions préalables à la conduite d'une médiation
- Les phases du processus de médiation
- La création et le maintien d'un contexte favorable aux échanges
- La définition du cadre et des règles
- La gestion de la prise de parole
- La distribution de la parole et l'animation des échanges
- L'accompagnement et la facilitation dans le choix d'une solution
- L'alliance médiation/négociation
- La finalisation de l'accord

La COMMUNICATION

- La communication interne et externe
- Les circuits de la médiation en interne
- La conduite de réunions : les 3 typologies
- La fabrication et la gestion d'un argumentaire
- La gestion des questions et des objections
- Les liens avec les partenaires utiles à la médiation administrative
- L'élaboration et la communication du bilan annuel
- La relation avec le médiateur CNAF

La PRATIQUE

- Des tests de connaissance de soi
- Des exercices d'écoute et de prise de parole
- Des exercices de médiation
- Des exercices de négociation
- L'analyse de pratiques
- Des études de cas concrets CAF
- Des échanges entre médiateurs
- Un bilan pour chaque personne

Méthodes mobilisées :

Pédagogie active et interactive. Apports théoriques et concrets.

Exercices de médiation. Remise d'un dossier à chaque participant.

Approche relationnelle : l'analyse transactionnelle (test).

Modalités d'évaluation et de validation :

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic



Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront 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

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « [Contact et Accessibilité](#) »

Délais d'accès à la formation :

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes

ou d'une adaptation de la formation sur mesure,

vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43