



Public cible :

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

Pré-requis :

Avoir participé aux modules précédents - Parcours Médiation administrative

Modalités pratiques

Durée : 2 jours - Soit 14 heures

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 :

Présentiel

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:
450 €

Modalités animation :

Présentiel

Intervenant :

Formateur expert

Effectif :

Un groupe de 6 agents Caf minimum

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :

Taux satisfaction 203 : 89 %
(2 sessions, 13 stag) / En 2022 : 91 % (15 stag - 2 sessions)

Tarification :

450€

MÉDIATION ADMINISTRATIVE - Module 4 - Nouvelle formule

MAJ : Vendredi 03 février 2023

Objectifs professionnels :

Accroître sa compréhension et développer ses compétences de Médiateur

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Les biais cognitifs
- L'analyse transactionnelle (triangle de Karpman)
- Le management situationnel

Contenu :

Construire un argumentaire :

Approfondir sa maîtrise de la préparation de ses interventions.

Les émotions :

Savoir les reconnaître pour mieux les appréhender en situation.

Médiation - Négociation - Réunions - Animations :

Pratiquer la médiation pure et administrative, la négociation, la présentation de la réunion.

Le triangle de Karpman :

Connaître les différents jeux psychologiques qui peuvent se créer dans la relation.

Révision et approfondissement des notions abordées en module initial et durant les sessions en distanciel en fonction des besoins :

Maîtriser les notions nécessaires au rôle du médiateur (écoute - empathie - communication bienveillante - processus de médiation - gestion du stress - modes de management - assertivité - négociation).

Cas de médiations :

Échanges autour de cas des cas de médiation apportés par les participants (médiations réussies, non abouties ou nécessitant un avis collectif).

Clôturer le parcours de formation.

Méthodes mobilisées :

Participative et interactive. Apports théoriques

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).



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre
pour le perfectionnement des personnels
des caisses d'Allocations familiales

**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**