

**Public cible :**

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

**Pré-requis :**

Avoir participé au module 1- Parcours Médiation administrative

**Modalités pratiques**

Durée : 1h d'autoformation en e-learning et 2 jours - Soit 15 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](http://www.egoc.org)

**Programmation :**

Blended learning

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:  
450 €

**Modalités animation :**

Blended-learning : module e-learning et 2 jours en Présentiel

Autoformation sur la plateforme Syfadis

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

Un groupe de 6 à 12 stagiaires Caf

**Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :**

Taux satisfaction en 2023 : 82% (2 sessions, 20 stag)

# MÉDIATION ADMINISTRATIVE - Module 2 - Nouvelle formule

MAJ : Lundi 22 janvier 2024

**Objectifs professionnels :**

Accroître sa compréhension et développer ses compétences de Médiateur

**Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :**

- Prendre toute la mesure de la fonction de médiateur CAF.
- Savoir gérer les situations agressives
- Savoir traiter une réclamation dans une approche sociale

**Contenu :**



• **La médiation :**

Connaitre la médiation - Maîtriser les valeurs du médiateur - le processus de médiation. Pratiquer la médiation pure et administrative.

• **Les outils du médiateur :**

Appréhender les différents outils à disposition du médiateur.

• **Cas de médiations :**

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

• **L'analyse transactionnelle :**

Mieux se connaître dans notre rapport à soi-même et aux autres.

• **Les bases de la communication: l'écoute et l'expression dans la relation :**

Apporter des éléments de base qui garantissent une communication de qualité.

• **L'empathie :**

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.

Assistance technique ou administrative : Hélène DERVAULT ou votre services

RH/Formation ou votre service informatique local

Assistance pédagogique (contenu, activités du module) : Antonin ETIENNE / Réjane BEAUGENDRE

**Méthodes mobilisées :**

Participative et interactive. Apports théoriques

Test de connaissance de soi

Exercices d'écoute et de médiation

---

**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,**



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

---

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