Public cible :
Médiateurs en poste ayant déjà suivi une formation et/ou exerçant depuis 18 mois

Pré-requis :
Avoir complété et renvoyé à la formatrice le questionnaire de préparation à la formation

Modalités pratiques
Durée : 2 jours soit 14h /
Taux de satisfaction : module non programmé en 2021/2022

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 :
400 €

Modalités animation :
Présentiel ou classe virtuelle sous Teams

Intervenant :
CHEVALLIER Caroline

Effectif :
Un groupe de 6 Médiateurs CAF minimum

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :
Session non programmée en 2023

MÉDIATION ADMINISTRATIVE - Module Perfectionnement : Communication écrite

MAJ : Lundi 19 février 2024

Objectifs professionnels :

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Gérer par écrit des situations complexes
- Utiliser des tournures et du vocabulaire qui reflètent la posture du médiateur (à l'écoute du destinataire, neutre, positif, clair)
- Expérimenter les outils et méthodes présentés sur des cas complexes rencontrés par les médiateurs
- Échanger entre pairs pour se constituer un recueil d'idées et de bonnes pratiques

Contenu :
Évaluation initiale

Supervision de courriers rédigés par les stagiaires en amont de la formation

1 – Les fondamentaux de la communication écrite

- Connaître les grands principes de la communication écrite pour en percevoir les impacts : système, éléments facilitateurs et obstacles
- Identifier les attentes du destinataire pour adapter sa rédaction
- Prendre conscience du décalage entre l'émetteur et le destinataire
- Analyser ses pratiques personnelles d'écriture
- Connaître les 4 étapes mentales du processus de rédaction
- Lister les caractéristiques de la posture du médiateur qui doivent être mises en évidence dans les courriers

Mise en pratique : Atelier pour se mettre à la place du destinataire

Analyse des messages produits habituellement par les stagiaires

2 – Des explications simples et claires

Adopter un plan de réponse efficace pour mettre en évidence le message principal

Appliquer les critères de lisibilité pour produire des écrits bienveillants, neutres et clairs

- Alléger ses phrases
- Personnaliser ses écrits
- Impliquer le destinataire
- Adopter le point de vue du destinataire
- Utiliser du vocabulaire positif
- Relier ses idées
- Produire des paragraphes courts et cohérents

Expliquer les droits et motiver sa réponse en respectant la charte rédactionnelle de la Cnaf

Créer des trames pour acquérir des réflexes et gagner en rapidité

Mise en pratique : Analyse de réponses rédigées par les stagiaires

- Exercices de rédaction à partir de cas concrets

3 – Échange de pratiques autour de courriers complexes

- Analyser quelques courriers complexes
- Co-rédiger des réponses
- Superviser les courriers rédigés pour identifier les points forts et les points faibles et échanger des idées

Mise en pratique : Atelier d'échanges et études de cas

Évaluation finale

QCM

Supervision des écrits rédigés en fin de formation

Bilan écrit des stagiaires à l'issue de la formation

Bilan de suivi, 8 semaines après la fin de la formation

Méthodes mobilisées :

Questionnaire préalable

Apports théoriques

Études de cas et mises en situation

Exploitation des écrits produits par les participants

Alternance d'exercices individuels et collectifs

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