**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)

**Tarification :**
Module 1 = 710 € ; Modules

# MÉDIATION ADMINISTRATIVE - Formation initiale - nouvelle formule du parcours

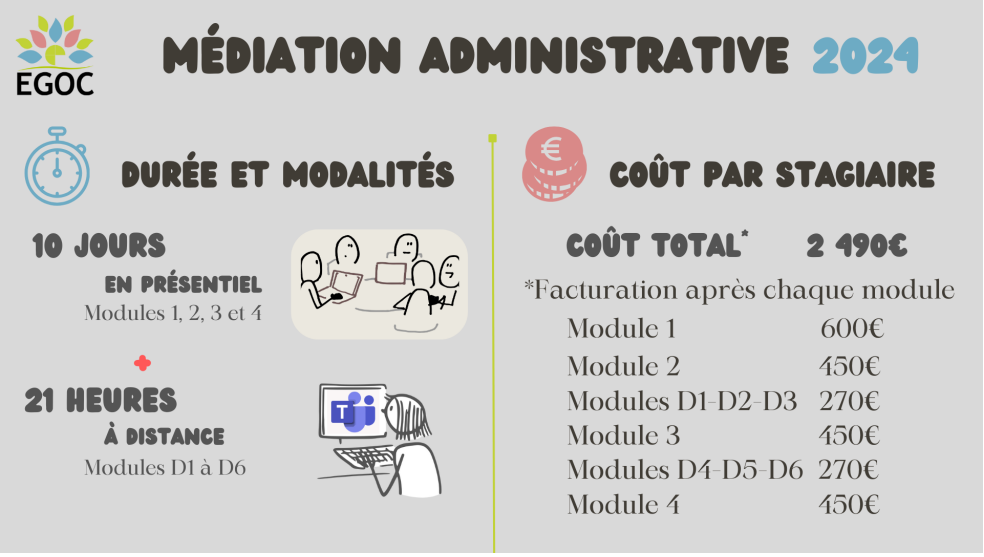
MAJ : Vendredi 24 novembre 2023

**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 :**




Les thématiques travaillées pendant le parcours sont :

**Le RELATIONNEL**

- Les besoins humains, les besoins des allocataires

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

- 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**