



**Public cible :**

Agents et/ou cadres  
exerçant la fonction de  
médiation administrative

**Pré-requis :**

Connexion internet - Accès  
à Teamsview - Webcam -  
place/bureau isolée (Afin de  
garantir une meilleure  
concentration)

**Modalités pratiques**

Durée : 1,5 jours à distance  
soit 10h30 de formation /  
Taux satisfaction : module  
spécifique réalisé en 2022

**Calendrier - Lieux :**

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 :**

Formations

**COÛT STAGIAIRE :**

260 €

**Modalités animation :**

Classe virtuelle sous teams  
e-learning

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

Le groupe de médiateurs du  
parcours 3

# Formation Médiation Administrative

## - Parcours 3 - Module de fin de parcours

MAJ : Vendredi 21 janvier 2022

**Objectifs professionnels :**

Développer ses connaissances et ses compétences en Médiation Administrative

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

- Connaître l'actualité de chacun et les évolutions dans leur poste depuis le dernier module
- Approfondir sa maîtrise de la préparation de ses interventions
- Maîtriser les notions nécessaires au rôle du médiateur (écoute - empathie - communication bienveillante - processus de médiation - gestion du stress - modes de management - assertivité - négociation)

**Contenu :**

**Demi-journée 1**

Thème: Ouverture - Inclusion

Objectif: Connaître l'actualité de chacun et les évolutions dans leur poste depuis le dernier module

Déroulement: Connaître l'actualité de chacun et les évolutions dans leur poste depuis le dernier module -recueillir les besoins et attentes pour la session - Identifier les thèmes précédemment abordés à revoir ou approfondir

Thème: Cas de médiations

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

Déroulement: Présentation d'un cas et discussion-échanges entre participants

### **Demi-journée 2**

Thème: Construire un argumentaire

Objectif: Approfondir sa maîtrise de la préparation de ses interventions

Déroulement: Apports théoriques - mises en situation et analyse collective

Thème: Cas de médiations

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

Déroulement: Présentation d'un cas et discussion-échanges entre participants

### **Demi-journée 3**

Thème: Révision et approfondissement des notions abordées en module 2 et 3 en fonction des besoins

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

Déroulement: Apports théoriques - mises en situation et analyse collective

Thème: Cas de médiations

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

Déroulement: Présentation d'un cas et discussion - échanges entre participants

---

### **Méthode pédagogique :**

Apports théoriques

Mises en situation et analyse collective

Présentation de cas et discussion en groupe

---

### **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**