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

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 utiliser l'intelligence émotionnelle dans sa fonction de médiateur CAF
- Définir et comprendre le portrait du médiateur CAF

Contenu :

- **La médiation :**
Connaitre la médiation - Maitriser 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 connaitre 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,

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