



**Public cible :**

1 groupe de 5 à 6 agents  
[manager]

**Pré-requis :**

Aucun pré-requis

**Modalités pratiques 4**

demi-journées (2h30)  
d'apports théoriques et  
pratiques + 1h  
d'accompagnement  
individuel OU + 2 demi-  
journées d'analyse de  
pratiques (analyse de cas +  
reprise des apports)

**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 :**

Classe virtuelle

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:  
460 €

**Modalités animation :**

A distance sur TEAMS

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

1 groupe d'agents CAF

**Taux de satisfaction /  
appréciations stagiaires :**

2026 : 88 % (1 session ; 5  
stag)

**Tarification :**

460€/stagiaire Caf  
adhérente EGOC -  
598€/stagiaire Caf non  
adhérente EGOC

# Manager-Médiateur : gérer un conflit entre collaborateurs en médiation

MAJ : Lundi 23 mars 2026

**Objectifs professionnels :**

Apprendre à gérer un conflit entre deux collaborateurs par le biais d'une médiation

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

- Connaître les situations de conflit susceptibles d'être accompagnées par une médiation
- Appréhender la gestion d'un conflit sous l'angle de la médiation
- Connaître le processus d'une médiation

**Contenu :**

- Distinguer le problème du conflit
- Connaître les différentes étapes du conflit
- Appréhender les différents modes de résolutions de conflits
- Sensibiliser à la posture du médiateur
- Connaître les étapes du processus de médiation
- Conduire un entretien individuel de médiation préalable
- Conduire l'entretien de médiation
- Analyser des cas de conflits

**Méthodes mobilisées :**

Collective, participative et interactive, Apports théoriques, Analyse de cas,  
Accompagnement individuel

Envoi des supports dématérialisés

**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**