

**Public cible :**

Agents et/ou cadres exerçant la fonction de médiation administrative.

**Pré-requis :**

Aucun

**Modalités pratiques**

Durée : 4 jours - Soit 28 heures / Taux satisfaction 2021 (12 stag) : 86 %

**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 :**

**COÛT STAGIAIRE :**

650 €

**Modalités animation :**

Présentiel ou classe virtuelle sous Teams

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

Un groupe de 6 agents Caf minimum

# MÉDIATION ADMINISTRATIVE - Module 1

MAJ : Vendredi 19 novembre 2021

**Objectifs professionnels :**

Développer ses connaissances et compétences en tant que Médiateur Administratif CAF sur le contexte institutionnel, la communication écrite et les aspects juridiques

**Objectifs :**

- Connaissance de base de l'environnement juridique
- Connaissance et utilisation des outils du médiateur
- Maîtrise de la communication écrite

**Contenu :**

Formation réalisée sur **4 jours** dont :

- 1 journée consacrée aux Outils du Médiateur et au contexte institutionnel (animation CNAF + médiatrice expérimentée),
- 1 journée sur l'environnement juridique (animation par un intervenant expert),
- et 2 journées sur la communication écrite (animation par un intervenant expert).

**Jour 1 : Outils et contexte institutionnel**

**Partie 1 : Présentation de la médiation au sein de la branche famille**

- Doctrine
- Réseau
- Outils

**Partie 2 : Outils du médiateur**

- Espace collaboratif, avec démonstration (nécessité de le toiletter)
- Tableau de bord : son intérêt (donner du sens, reporting), exemples concrets, analyse de son contenu, extractions Excel, Contrôles de cohérence, ...
- Rapport annuel : se prépare sur toute l'année. 1 partie chiffrée (comparaison nat/local), 1 partie analyse (réurrences réglementation, org, recommandations

en équité, cas les plus criants, exemples).

- doc processus

### **Jour 2 : Les Aspects juridiques**

Hiérarchie des normes

Le contentieux en caf : différents tribunaux et leurs compétences, incidences sur les droits -suspension, prescription- interaction avec Cra, incidences sur les délais, modalités de contestation, de recours, de demande remise dettes, ...

Les différentes instances d'appel, leur pouvoir, leur effet

Focus sur le RSA et le conseil départemental

Les outils juridiques : @doc, suivi législatifs, legifrance, doc gen, ...

Les incidences des réponses du médiateur sur le droit, le recours, ...

### **Jours 3 et 4 : "Ecrire en posture de médiation »**

- L'impact de la réponse écrite
- Le décalage entre le rédacteur et le lecteur
- Un style simple et clair :
  - une trame efficace
  - la charte rédactionnelle Cnaf
  - des formules à éviter / des formules à privilégier

---

### **Méthode pédagogique :**

Participative et interactive. Apports théoriques

Exercice sur les « perceptions/projections »

Exercices de négociation

Remise de supports

---

### **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.

---

**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**