



DISPOSITIF NATIONAL

Public

Agents et/ou cadres exerçant la fonction de médiation administrative

Durée

4 jours – 28 heures

Calendrier 2021

Parcours 5

Mod 1 :

26 au 29 janvier à distance
Via TEAMS

Parcours 6

Mod 1 : 23 au 26 mars à Paris

Intervenants /Formateurs

Cadres CNAF et CAF

Avocat spécialisé en Droit de la famille

Formateur spécialisé en relation écrite

Tarif

650 € / stagiaire

Programmation possible

INTER

Effectif

Minimum 6 stagiaires

Pilote du dispositif EGO

Contact administratif :

DERVAULT Hélène

02 99 29 82 43

helene.dervault

@cafrennes.cnafmail.fr



FORMATION NATIONALE MEDIATION ADMINISTRATIVE

Module 1 : Outils, contexte juridique et communication

OBJECTIFS

Objectifs pédagogiques

Connaitre et utiliser des outils du médiateur
Connaitre les bases de l'environnement juridique
Maîtriser la communication écrite

PROGRAMME

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

Jours 2 et 3 : Communication écrite - "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

Jour 4 : Aspects juridiques

Hierarchie 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 législatif, legifrance, doc gen, ...

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

NOTA BENE : L'ordre des journées consacrées au juridique et à la communication écrite peut être modifié.

MODALITES D'ANIMATION

Présentiel	Classe virtuelle	Blended learning	Webinaire
X	X	-	-



DISPOSITIF NATIONAL

Public

Agents et/ou cadres exerçant la fonction de médiation administrative

Durée

4 jours – 28 heures

Calendrier 2021

Parcours 5

Mod 1 :

26 au 29 janvier à distance
Via TEAMS

Parcours 6

Mod 1 : 23 au 26 mars à Paris

Intervenants /Formateurs

Cadres CNAF et CAF

Avocat spécialisé en Droit de la famille

Formateur spécialisé en relation écrite

Tarif

650 € / stagiaire

Programmation possible

INTER

Effectif

Minimum 6 stagiaires

Pilote du dispositif EGO

Contact administratif :

DERVAULT Hélène

02 99 29 82 43

helene.dervault

@cafrennes.cnafmail.fr



METHODES PEDAGOGIQUES

Participative et interactive. Apports théoriques

Exercice sur les « perceptions/projections »

Exercices de négociation

Remise de supports

MODALITES D'EVALUATION

Evaluation : **bilan** oral et **évaluation écrite** permettant d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation