

**Public cible :**

Médiateurs en poste ayant déjà suivi une formation et/ou exerçant depuis 18 mois

**Pré-requis :**

Avoir complété et renvoyé à la formatrice le questionnaire de préparation à la formation

Connaître les caractéristiques de la posture du médiateur

**Modalités pratiques**

3 séances à distance de 3 heures soit 09 heures de formation à distance

**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**

:  
200 €

**Modalités animation :**

A distance via TEAMS

**Intervenant :**

CHEVALLIER Caroline

**Effectif :**

Un groupe de 2 Médiateurs CAF minimum

**Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :**

Session non programmée en 2022-2023

# MÉDIATION ADMINISTRATIVE - Module Perfectionnement : Communication écrite - CLASSE VIRTUELLE

MAJ : Lundi 19 février 2024

**Objectifs professionnels :**

Savoir transposer les caractéristiques de la posture du médiateur dans ses écrits professionnels

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

- Gérer par écrit des situations complexes
- Utiliser des tournures et du vocabulaire qui reflètent la posture du médiateur : à l'écoute, neutre, positif
- Analyser sa pratique personnelle de rédaction

**Contenu :**

**Les fondamentaux de la communication écrite**

- Les grands principes et leurs impacts : système, éléments facilitateurs, obstacles
- Les attentes du destinataire

**Une rédaction organisée et limpide**

- Le plan de réponse efficace pour mettre en évidence le message principal
- Les critères de lisibilité pour produire des écrits bienveillants, neutres et clairs

**Échange de pratiques**

- Analyse de courriers complexes
- Corédaction de cas concrets
- Création de trames pour les questions récurrentes

---

**Méthodes mobilisées :**

Accueil des stagiaires en visioconférence via Teams  
Livret théorique  
Exposés théoriques  
Étude de cas concrets  
Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

---

**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



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre  
pour le perfectionnement des personnels  
des caisses d'Allocations familiales

---

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**