



Public cible :

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

Pré-requis :

Avoir participé aux modules 1 & 2- Parcours Médiation administrative

Modalités pratiques 3

séances d'1/2 journée chacune soit 10h30 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

Programmation :

Classe virtuelle

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:
270 €

Modalités animation :

A distance sur Teams

Intervenant :

Formateur expert

Effectif :

Un groupe de 6 à 12 stagiaires Caf

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :

Taux satisfaction 2023 : 90 % (20 stag)

Tarification :

270€

MÉDIATION ADMINISTRATIVE - Modules distanciel D1, D2, D3

MAJ : Lundi 19 février 2024

Objectifs professionnels :

Accroître sa compréhension et renforcer ses compétences de médiateur

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

Contenu :

Module D1 :

Gestion des situations difficiles lors des contacts allocataires :

Comprendre les mécanismes de l'agressivité et la posture à adopter pour gérer les critiques, la détresse et les menaces.

Module D2 :

La gestion du stress :

Apprendre à mieux appréhender le stress et savoir l'anticiper et le gérer en situation.

La gestion du stress - mise en œuvre :

Apprendre à pratiquer les outils.

Module D3 :

La médiation :

Pratiquer la médiation pure et administrative - gestion de l'agressivité et du stress en situation.

Cas de médiations :

Échanges autour des cas de médiation apportés par les participants (médiations réussies, non abouties ou nécessitant un avis collectif).

Méthodes mobilisées :

Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques

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