



Public cible :

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

Pré-requis :

Aucun

Modalités pratiques

Durée : 4 jours - Soit 28 heures

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 :

Présentiel

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:
600 €

Modalités animation :

Présentiel ou classe virtuelle sous Teams

Intervenant :

Effectif :

Un groupe de 6 agents Caf minimum

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :

Nouvelle formule 2024 /
Taux satisfaction en 2023 : 90% (12 stag) et en 2022 : 85 % (18 stag / 2 sessions)

MÉDIATION ADMINISTRATIVE - Module 1 - Nouvelle formule

MAJ : Mardi 30 janvier 2024

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 - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Jour 1 - Contexte institutionnel et outils - Partie 1 : La médiation : définitions, organisation, doctrine et conditions de réussite
- Jour 1 - Contexte institutionnel et outils - Partie 2 : Les missions du médiateur : traitement des saisines, recommandations en équité, rapport d'activité, outils du médiateur
- Jour 2 : Connaissance de base de l'environnement juridique
- Jours 3 & 4 : 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),
- 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 : Contexte institutionnel et Outils

Partie 1 : La médiation : Définitions, Organisation et Doctrine

- Les définitions
- Les éléments de doctrine
- L'organisation de la médiation
- Les conditions de la réussite

Partie 2 : Les missions du médiateur

- Le circuit de traitement des saisines
- Les recommandations en équité
- Le rapport d'activité
- Les outils du médiateur (avec démo)

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

Méthodes mobilisées :

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.

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