



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

Public cible :

1 groupe de 5 à 6 managers
CAF

Pré-requis :

Aucun pré-requis

Modalités pratiques 4

demi-journées (2h30)
d'apports théoriques et
pratiques + 1h
d'accompagnement
individuel OU + 2 demi-
journées d'analyse de
pratiques (analyse de cas +
reprise des apports)

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 :

Inter-Sessions Régionales

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:
460 €

Modalités animation :

A distance sur TEAMS

Intervenant :

Formateur expert

Effectif :

5 à 6 managers CAF

**Taux de satisfaction /
appréciations stagiaires :**

NOUVEAU PROGRAMME
2025

Tarification :

460€/stagiaire Caf
adhérente EGOC -
598€/stagiaire Caf non
adhérente EGOC

Formation Manager-Médiateur : gérer un conflit entre collaborateurs en médiation - Expérimentation/Nouveauté 2025

MAJ : Mercredi 18 décembre 2024

Objectifs professionnels :

Apprendre à gérer un conflit entre deux collaborateurs par le biais d'une médiation

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Connaître les situations de conflit susceptibles d'être accompagnées par une médiation
- Appréhender la gestion d'un conflit sous l'angle de la médiation
- Connaître le processus d'une médiation

Contenu :

- Distinguer le problème du conflit
- Connaître les différentes étapes du conflit
- Appréhender les différents modes de résolutions de conflits
- Sensibiliser à la posture du médiateur
- Connaître les étapes du processus de médiation
- Conduire un entretien individuel de médiation préalable
- Conduire l'entretien de médiation
- Analyser des cas de conflits

Méthodes mobilisées :

Collective, participative et interactive, Apports théoriques, Analyse de cas,
Accompagnement individuel

Envoi des supports dématérialisés

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