



**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](http://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**