

# La médiation administrative

RELATIONS HUMAINES - DÉVELOPPEMENT PERSONNEL



## OBJECTIF DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de mieux appréhender leurs relations avec les allocataires demandeurs d'une médiation et d'asseoir leur positionnement en interne auprès des services supports

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et pratiques (collectifs, participatifs et interactifs)

Tests ; mises en situation, échanges de pratique

Envoi des supports dématérialisés

## DISPOSITIFS D'ÉVALUATION

Évaluations formatives durant l'action par divers quiz, travaux pratiques, exercices et études de cas

Évaluation des acquis en fin de formation sous forme de questionnaire (QCM, QCO, QCU)

Évaluation à chaud de l'action de formation réalisée en fin de parcours afin de mesurer le niveau de satisfaction

## VALIDATION

Certificat de réalisation de formation

## PUBLIC

Gestionnaires en charge de la gestion des réclamations, référents médiation des Caisses d'Allocations Familiales ou des Mutualités Sociales Agricoles

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis nécessaire

## DURÉE

3 jours, soit 24 heures, dont 1 jour en distanciel

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les savoirs-être indispensables à la relation de service
- Savoir gérer les situations difficiles (agressivité - détresse)
- Développer une posture de référent médiation
- Se positionner en interne face aux différents acteurs du traitement d'un dossier

## PROGRAMME

- Les bases de la communication (écoute, expression, posture)
- L'empathie et la considération envers l'autre
- La gestion des situations difficiles lors des contacts allocataires: la compréhension de l'agressivité et la posture à adopter
- Renforcement de sa posture de référent médiation ou réclamation par la connaissance de soi, le développement de l'assertivité et d'une attitude de communication bienveillante et non violente
- Etudes de cas de médiation, échanges de pratiques
- Positionnement en interne: construction d'un argumentaire - prise de parole en public

## MODALITÉS ET DELAIS D'ACCÈS

Inscription définitive par la signature de la convention transmise par mail sous 7 jours après accord de principe

Formation en présentiel ou en distanciel

Formation possible à compter de novembre 2022

Formation intra ou inter possible

Référence

**04-003-02**

Tarif

**Grille tarifaire  
ou sur devis**

Nombre de participants

**5 à 10  
personnes**

Lieu

**Sur site  
ou à définir**

Planning

**Sur  
demande**

Formateur

**Anne-Cécile  
SAUVION**



Activité enregistrée sous le n° 32620301162 auprès du préfet de région Hauts-De-France  
Certificat Qualiopi n° FRCM21084, délivré pour la catégorie «Actions de formation»

Société Coopérative d'Intérêt Collectif par Actions Simplifiées - Siret : 824 395 396 00016 - Capital social : 38 400€ - TVA intracom. : FR92 824 395 396