**Institut Régional de Formation des Allocations Familiales**
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
**Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75**

# Séances d'analyse de pratiques des médiateurs administratifs

## Description :

Les séances d'analyse de pratiques des médiateurs administratifs sont des temps de réflexion collective, d'échanges et d'écoute réciproque autour des situations professionnelles apportées par les participants. Elles permettent l'élaboration de pistes de réflexion concrètes et consolident les postures professionnelles au sein d'un cadre sécurisant.
Un cycle de séances d'analyse de pratiques est composé de :

- **1 séance introductive en présentiel sur 1,5 jour** (J1 : 13h30-17h00 / J2 : 09h00-17h00)
- puis de **5 séances à distance sur 0,5 jour** (13h30-17h00)

En s'inscrivant à un cycle, **les participants s'engagent à participer à toutes les séances /tout le cycle d'APP** (sauf en cas de force majeure).

## Objectifs :

- Renforcer la posture professionnelle : offrir aux médiateurs un espace pour questionner et affiner leur positionnement dans les situations complexes, en tenant compte des principes de neutralité, d'impartialité et de confidentialité.
- Développer une capacité d'analyse réflexive : encourager les participants à prendre du recul sur leurs interventions, à identifier les éléments clés d'une situation et à comprendre les dynamiques relationnelles en jeu.
- Transformer les expériences en apprentissages / améliorer ses compétences : confronter son expérience à celle des autres afin d'identifier de nouvelles stratégies, des alternatives ou des pistes d'amélioration.
- Valoriser l'intelligence collective : s'appuyer sur les retours et les expériences des pairs pour enrichir sa propre pratique, découvrir d'autres manières de faire et élargir sa palette d'outils.
- Mieux gérer les situations sensibles ou conflictuelles : explorer des situations vécues pour identifier les leviers d'action, les erreurs à éviter et les postures facilitantes.
- Favoriser le développement personnel : permettre à chaque médiateur d'exprimer ses ressentis, de mieux comprendre ses réactions émotionnelles et d'identifier ses axes de progression.
- Prévenir l'épuisement professionnel : créer un espace sécurisé pour déposer les tensions, partager les difficultés rencontrées et préserver l'engagement dans la fonction de médiateur.

## Programme :

**Programme de la première séance en présentiel :**

- Découverte du groupe
- Cadrage
- Présentation de la méthodologie

- Analyse des premières situations professionnelles
- Retour réflexif
- Projection sur les futures séances

**Programme des séances suivantes à distance :**

- Analyse d'une ou plusieurs situations professionnelles
- Retour réflexif

## Méthode pédagogique :

L'intervenant adaptera sa méthode, ses techniques d'animation en fonction des situations apportées par chaque participant, par exemple :

- **co-développement :** processus structuré en plusieurs étapes où le groupe utilisera l'intelligence collective pour aider l'un des participants à résoudre un problème concret.
- **analyse de cas :** étude collective et détaillée d'une situation professionnelle spécifique pour en tirer des enseignements généraux et harmoniser les pratiques.
- **partage d'expériences :** échange où les participants mettront en commun leurs vécus, leurs réussites et leurs difficultés sur un thème donné pour s'enrichir mutuellement.
- **explicitation :** méthode qui permettra aux participants de mettre des mots sur leurs actions professionnelles, facilitant ainsi la réflexion et l'amélioration des pratiques.
- ...

**Conditions de réussite**

Les conditions suivantes sont nécessaires à la réussite des cycles de séances :

- **Volontariat :** une adhésion réelle des participants est essentielle pour garantir une participation active et constructive.
- **Situations concrètes à partager :** les participants doivent être en mesure de présenter une ou plusieurs situations concrètes rencontrées dans leur pratique professionnelle, qui serviront de base aux discussions.
- **Implication continue :** les participants doivent s'engager à être présents à toutes les sessions sans interruptions (pas d'entrées/sorties au cours du parcours).
- **Posture réflexive et éthique :** les participants doivent être prêts à adopter une posture réflexive et éthique, en tenant compte des principes de neutralité, d'impartialité et de confidentialité.

## Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent 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
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

## Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Sandrine Decottignies référent handicap sandrine.decottignies@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 05 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

**Public cible :**
Agents et/ou cadres exerçant la fonction de médiation administrative.
**Pré-requis :**

- Expérience dans la fonction de médiation administrative
- Avoir suivi tout ou partie du parcours de la formation initiale des médiateurs administratifs ou être formé à la médiation

**Programmation :**
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
**Catégorie :**
Perfectionnements

**Coût forfait / stagiaire :** 1030.00 €
**Modalités animation :**

- 1 séance introductive en présentiel (1,5 jour)
- et 5 séances en distanciel (0,5 jour)

**Formateur :**
Intervenant externe
**Effectif :**
6 à 8 stagiaires
**Durée en jours :**
4 jours
**Durée en heures :**
28