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

Formation initiale Médiation Administrative : Module 1

Description :

Les objectifs de la formation initiale sont de :

- Développer ses connaissances de l'environnement de la médation en Caf
- Acquérir des compétences de médiateur

Le module 1 est consacré aux thèmes suivants : **le contexte institutionnel, la communication écrite et les aspects juridiques de la médiation administrative en Caf.**

Objectifs :

- Expliquer le contexte institutionnel de la médiation en Caf
- Utiliser les outils du médiateur
- Expliquer les concepts déontologiques et les appliquer à son activité
- Identifier les étapes de réalisation du rapport d'activité médiation
- Instruire une saisine médiation
- Expliquer les fondamentaux de la téléprocédure médiation
- Identifier les sources du droit et les classer selon leur ordre d'importance
- Déterminer les impacts potentiels de la jurisprudence dans la législation applicable en branche Famille
- Lire et interpréter un jugement et savoir en tirer les conséquences pratiques dans un dossier
- Définir les spécificités de la communication écrite
- Identifier les attentes de son lecteur par rapport à sa posture de médiateur
- Structurer son écrit en accord avec les principes de la charte rédactionnelle de la Caf
- Appliquer les critères de lisibilité
- Reconnaître les critères d'un écrit de médiateur réussi
- Appliquer le plan adapté et les critères de lisibilité dans ses propres écrits et sur diverses thématiques

Programme :

Partie 1 : médiation administrative : environnement institutionnel et missions

Séquence 1 - Définitions et organisation de la médiation dans la branche Famille

Séquence 2 - Les outils du médiateur

Séquence 3 - La Loi Essoc et la déontologie du médiateur

Séquence 4 - Le rapport d'activité médiation

Séquence 5 - Le traitement des saisines médiation

Séquence 6 - La téléprocédure médiation

Partie 2 : l'approche juridique

Séquence 1 - Les sources du droit
Séquence 2 - La distinction entre ordre judiciaire et ordre administratif
Séquence 3 - Les parcours et voies de recours internes
Séquence 4 - Focus sur l'odre judiciaire
Séquence 5 - Focus sur l'ordre administratif
Séquence 6 - Les différents types de délais

Partie 3 : écrire en posture de médiation

Séquence 1 - La spécificité de la communication écrite, posture et attentes du lecteur (allocataire)
Séquence 2 - Structurer ses écrits
Séquence 3 - Simplifier la forme pour être clair et compris
Séquence 4 - Mise en pratique des notions théoriques sur divers supports et thématiques
Séquence 5 - Mise en pratique des notions théoriques sur ses propres écrits

Méthode pédagogique :

- apports théoriques et méthodologiques
- études de cas
- échanges de pratiques

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.

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

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

Pré-requis :

- Avoir pris ses fonctions en tant que médiateur
- Avoir pris connaissance du livret du médiateur

Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr

Catégorie :
Formation initiale

Coût forfait / stagiaire : 788.00 €

Modalités animation :

Formateur :
Intervenants Cnaf, Caf et prestataire externe

Effectif :
7 à 12 stagiaires

Durée en jours :
4 jours

Durée en heures :
28 heures