



Branche et réseaux (Réservé)

Initiation à la médiation

Mis à jour le 10/04/2026

A qui s'adresse la formation ?

Array

Durée

2,5 jours (2 + 0,5)

Prix de la formation

Tarif inter : 1 470 €

Lieu(x) des sessions

À distance

En présentiel à Paris

Objectifs

1. S'acculturer pour favoriser la pratique de la médiation (méthodes et pratique) à la réalité de terrain des différents médiateurs. La formation implique aussi de partager sur les réalités vécues de chacun (suivi, format d'accompagnement, etc').
2. Intégrer la méthode de médiation dans un objectif de favoriser les relations entre les administrations et les publics
3. Intégrer les principes déontologiques qui font de la médiation un exercice particulier pour assurer une interface amiable et compréhensive, tout en respectant le cadre légal des caisses.
4. S'exercer à la pratique pour une bonne compréhension des méthodes
5. Approfondir autour de la médiation par écrit (courrier)
6. Partager et confronter pour continuer à apprendre grâce aux échanges de pratique

Pré-requis

Cette formation s'adresse aux nouveaux médiateurs des Caisses rattachées à l' URSSAF, CPSTI et CNAV (médiateurs salariés, médiateurs bénévoles et référents) . La formation doit vous permettre de travailler vos posture et positionnement de médiateur/rice mais elle n'abordera pas les questions techniques. Pour toute demande relative à ce sujet, merci de vous adresser à votre médiatrice nationale.

Programme

Initiation

1. Le Conflit et la méthode de médiation. Travail approfondi sur la déontologie
2. Méthode de médiation et exercices sur la posture (sur l'écoute, la reformulation, le questionnement)
3. Les écrits en médiation (à partir de cas envoyé en amont)
4. Applicabilité : travail autour de l'appropriation dans le concret de chacun

Retex

1. Échanges dirigés pour un partage de pratiques et un apprentissage par l'analyse des cas concrets amenés par les participants.
2. Réponses à questions sur les difficultés rencontrées
3. Rappels méthodologiques au cours de l'évocation des différents cas.



Branche et réseaux (Réservé)

Initiation à la médiation

Mis à jour le 10/04/2026

Méthodes pédagogiques

- Retour d'expérience à 1-6 mois
- Apports pédagogiques en face à face
- Mise en pratique : travaux collectifs et/ou individuels, études de cas, quiz, mises en situation, jeux de rôle, ateliers
- Temps d'échange : partages de pratiques, co-développement

Modalités

- Evaluation des acquis à l'issue de la formation (sommative)
- Evaluation à chaud de la satisfaction

Compétences renforcées

- Imaginer, soutenir et mettre en œuvre des pratiques professionnelles innovantes

Les prochaines sessions

Initiation à la médiation Session 1 Complet

📅 Le 9 avril 2026 à 11:30

📍 paris

Initiation à la médiation Session 2 - Complet

📅 Le 9 juin 2026 à 11:30

📍 paris

Initiation à la médiation Session 3

📅 Le 29 septembre 2026 à 11:30

📍 -1

Contacts



Branche et réseaux (Réservé)

Initiation à la médiation

Mis à jour le 10/04/2026



GOUJON Béatrice

✉ bgoujon@en3s.fr



OUTMANI Asma

☎ 01 89 20 27 71

✉ aoutmani@en3s.fr