



Branche et réseaux (Réservé)

Initiation à la médiation

Développer une posture de médiateur au service de la relation usager

Mis à jour le 09/07/2026

A qui s'adresse la formation ?

Cadres (managers)
Nouveau collaborateur

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

- 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').
- Intégrer la méthode de médiation dans un objectif de favoriser les relations entre les administrations et les publics
- 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.
- S'exercer à la pratique pour une bonne compréhension des méthodes
- Approfondir autour de la médiation par écrit (courrier)
- 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

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

Retex

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

Méthodes pédagogiques



Branche et réseaux (Réservé)

Initiation à la médiation

Développer une posture de médiateur au service de la relation usager

Mis à jour le 09/07/2026

- 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
- Retour d'expérience à 1-6 mois

Modalités pédagogiques

Formation mixte

- Séquence 1 : 2 jours consécutifs en présentiel
- Séquence 2 : 0,5 jour en classe virtuelle

Horaires

- Séquence 1 : début 9h30 ; fin 16h (dernier jour)
- Séquence 2 : 14h-17h

Évaluation

- 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 3

📅 Du 29 septembre 2026 · 09h30 au 6 novembre 2026 · 12h00

Contacts

Pour toute information, contactez en priorité nos assistant(e)s
Pour du sur-mesure ou des intras contacter les chefs de projets



BENAINI Fathia
Assistante

☎ 04 77 81 15 35
✉ fbenaini@en3s.fr



GOUJON Béatrice
Cheffe de projets

☎ 06 58 61 82 85
✉ bgoujon@en3s.fr