



Médiation sociale dans le transport public de voyageurs SNCF/TPV

Prérequis

Pratiquer la médiation sortante pour la SNCF/TPV dans l'exercice de son métier.

4 jours

En présentiel

**3 jours en salle /
1 jour terrain :
analyse des
pratiques**

**4 agents
minimum**

**8 agents
maximum**

Le travail est
conduit sur-mesure
et adapté
en fonction
des besoins
des stagiaires

Objectifs

- Intégrer les messages fondamentaux du cadre légal qui ont un impact sur les pratiques professionnelles, la responsabilité et la protection des agents en lien avec l'exercice de leur métier (pour la médiation sortante à la SNCF/TPV).
- Evaluer une situation de manière objective en vue de définir une pratique professionnelle adaptée.
- Choisir la pratique professionnelle adaptée à la situation, travailler en équipe de manière adéquate, gérer le risque de violence et d'agression.
- Vérifier que les médiateurs sociaux mettent en oeuvre sur le terrain ce qui est appris en formation, qu'ils exercent les missions en conformité avec ce qui est attendu par le client SNCF, qu'ils ont des pratiques commerciales, respectueuses de la réglementation et de la loi, sécurisantes pour tous, avec une dynamique d'équipe constructive.

Moyens techniques

- Face à face pédagogique : salle respectueuse des conditions d'accessibilité, de la réglementation en vigueur ainsi que de la législation à respecter, avec la possibilité pour les agents de consulter le règlement intérieur de l'entreprise ainsi que celui de Vey Expertise et Formation.
- Organisation du travail sur le terrain pour les agents et le ou la consultant(e)
- Tableau mural avec feutres.

Moyens pédagogiques

- Face à face pédagogique avec une méthode participative, interactive, analyse de cas pratiques.
- Distribution de supports réalisés par le cabinet Vey Expertise et Formation.
- Exercices pratiques en salle.
- Atelier de créativité en sous-groupe.
- Possibilité de réaliser des simulations de situations (sans utilisation de caméra vidéo) si besoin avec débriefing.
- Observation terrain en situation réelle de travail, analyse collective en salle.
- Ouverture et bilan de formation en présence du responsable hiérarchique, si cela est possible.

Modalités d'appréciation des résultats

- Bilan oral des stagiaires chaque fin de séquence, de journée et de fin de formation.
- Évaluation des acquis : fiche de contrôle des connaissances individuelles des stagiaires en fin de formation en salle.
- Fiche d'évaluation de satisfaction individuelle remplie par chaque stagiaire en fin de formation.
- Compte rendu oral et écrit effectué par le formateur puis transmis au commanditaire à l'issue de la formation.