



Médiation sociale dans le transport public de voyageurs SNCF/TPV

Analyse des pratiques

1 jour
Terrain / Salle

En présentiel

4 agents
minimum

8 agents
maximum

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

Prérequis

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

Objectifs

- Vérifier que les médiateurs sociaux mettent en œuvre sur le terrain ce qui est appris en formation, qu'ils exercent les missions en conformité avec ce qui est attendu par le client, 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

- Pour l'analyse des pratiques : organisation de l'observation terrain suffisamment riche, salle permettant le debriefing, la présence de la hiérarchie est souhaitée.
- Tableau et feutres.

Moyens pédagogiques

- Observation sur le terrain (utilisation d'une grille avec critères objectifs).
- Analyse en salle : face à face pédagogique avec une méthode participative, interactive, analyse de cas pratiques observés sur le terrain ou vécus par les agents.
- Bilan avec les stagiaires 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 : grille remplie par le formateur sur le terrain.
- 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.