Médiation sociale dans le transport public de voyageurs SNCF/TPV. Analyse des pratiques.

1 jour
Terrain / Salle

En présentiel

4 agents minimum

6 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 :
• Appliquent sur le terrain ce qui est appris en formation,
• Exercent les missions en conformité avec ce qui est attendu par le client,
• Mettent en œuvre des pratiques dont l'approche est commerciale, respectueuse de la réglementation et de la loi, sécurisante pour tous,
• Développent une dynamique d'équipe constructive.

Moyens techniques

• Organisation de l'observation terrain, la semaine qui précède l'animation.
• Salle suffisamment grande pour permettre la réalisation d'exercices pratiques si besoin, 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.
• 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'appréciations 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 (terrain / 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.