



CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC



Dispositif de professionnalisation des médiateurs et de leurs équipes Promotion 2014

L'Institut de la Gestion Publique et du Développement Économique atteste que
M. Jean-Pierre HERVÉ, Médiateur GDF SUEZ

a participé au stage de six jours relatif aux *Fondamentaux de la Médiation*
et qu'à l'issue de ce parcours de formation, il a acquis l'ensemble des connaissances professionnelles détaillées ci-après.

Environnement, typologie et principes juridiques de la médiation (1 j) – 18 novembre 2014
Appréhender les aspects juridiques et culturels de l'activité de médiation.

Spécificités de la médiation et ses processus (1/2j) – 19 novembre (matin) 2014
Comprendre les valeurs de la médiation de service public et le positionnement du médiateur.

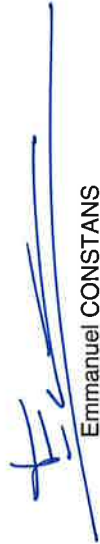
Evolution des comportements des usagers et médiation (1/2j) – 19 novembre (après-midi) 2014
Appréhender l'évolution des comportements des usagers et les réponses apportées par la médiation

Traitement d'un dossier de médiation (1 j) – 20 novembre 2014
Analyser et comprendre une saisine, identifier les différentes étapes et les modalités de traitement d'un dossier.

Spécificité de la médiation écrite (1/2j) – 02 décembre 2014 (matin)
Savoir concilier principes de rédaction institutionnelle et nécessité d'être compris

Communication avec les parties à la médiation (2 j et 1/2) – 2 décembre (après-midi) et 3-4 décembre 2014
Être sensibilisé à la notion et aux techniques d'écoute et de gestion des conflits

Le Président du Club des Médiateurs de Services au Public


Emmanuel CONSTANS

Fait à Vincennes, le 04/12/2014

La Directrice générale de l'IGPDE



Mylène ORANGE-LOUBOUTIN