



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**

Etre 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