CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

XB / V9

Conférence du Club des Médiateurs de Services au Public

«Prestations des collectivités territoriales et médiation de la consommation »

Mercredi 3 février 2016 – 139 rue de Bercy

8 h 45 - 9 h 00 Arrivée des participants.

9 h 00 - 9 h 15 Accueil par Emmanuel CONSTANS, Médiateur des ministères économiques et financiers

9 h 15 - 9 h 30 Intervention de **Jacques TOUBON, Défenseur des droits**

9 h 30 – 9 h 45 **« La généralisation de la médiation de la consommation »**

Nathalie HOMOBONO, Directrice générale, DGCCRF.

9 h 45 – 10 h 15 **« Les collectivités locales et leurs prestations sont-elles concernées ? »**

Bernard DREYFUS, Délégué Général à la médiation avec les services publics auprès du Défenseur des droits, titulaire de la Chaire « Collectivités locales » au CNAM.

Jean MAÏA, Directeur des Affaires Juridiques des ministères économiques et financiers

10 h 15 - 11 h 00 **Pour les prestations concernées, quelles solutions en termes de médiation ?**

Le cas de la Médiation de l'Eau - Dominique BRAYE, Médiateur de l'Eau

La médiation des collectivités territoriales :

François CASTEIGNAU, Médiateur du Conseil départemental du Val de-Marne

Hervé CARRÉ, Médiateur de la Ville d'Angers et du Conseil départemental de Maine et Loire

11 h 00 - 11 h 45 **Procédures de recouvrement des créances publiques par les comptables des finances publiques et processus de Médiation**

Serge ARNAL, Délégué du médiateur des ministères économiques et financiers
Intervenant(s) DGFIP

11 h 45 – 12 h 00 **Intervention d'Eric FERRAND, Médiateur de la Ville et du Département de PARIS, Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales**