La médiation, levier de la modernisation de l'action publique

La médiation : un levier d'adhésion, de reconnaissance et d'amélioration de la qualité de l'action publique de l'Etat, des collectivités territoriales et de leurs établissements publics.

Code : 7435
Niveau : Formation initiale fondamentale
Durée : 1 jour
Session : 23 mars 2016
Nombre de participants : 15 places maximum

Public :

Collaborateurs des médiateurs chargés de la résolution de litiges entre des administrations de l'Etat, des collectivités territoriales et leurs établissements publics et les usagers.

Prérequis :

Avoir suivi la formation intitulée : « *L'introduction à la médiation* » ou disposer de connaissances équivalentes ou avoir une expérience professionnelle dans le domaine de la médiation.

Objectif :

Cette formation initiale fondamentale a vocation à insister sur l'effet de levier de modernisation de l'action publique de la médiation et de donner aux praticiens (nouveaux et confirmés) un socle de connaissances et d'informations leur permettant de bien maîtriser leur cadre d'intervention, aux plans institutionnel, juridique et organisationnel.

Contenu de la formation :

Etat des lieux de la médiation institutionnelle

Terminologie des médiations de services publics et recensement des différentes formes de services publics

Les services publics à caractère économique susceptibles de relever de la directive n° 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et de ses textes d'application en droit français

Le champ de compétence des médiations institutionnelles

Rappel des principes fondamentaux du processus de médiation

L'articulation des procédures de recouvrement des créances de l'Etat, des collectivités territoriales et de leurs établissements publics par les comptables des finances publiques avec le processus de médiation

Les spécificités et exigences de la médiation des services publics contenues notamment dans le code des relations entre le public et l'administration

En quoi la médiation constitue un levier de modernisation de l'action publique ?

Méthode pédagogique :

Alternance d'exposés didactiques et d'échanges avec les participants

Intervenants :

Serge ARNAL, Délégué du Médiateur des ministères économiques et financiers
Karine VALLET, Adjointe à la Chef de la Mission de la Médiation de la ville et du département de Paris

Inscription : IGPDE – christine.soutade@finances.gouv.fr ☎ 01 58 64 81 70