La Médiation de la Consommation

Suite à la transposition d'une directive Européens de fin 2025, tous professionnel à l'obligation de designer un médiateur de la consommation sous peine d'une amende. Il s'agit d'un nouveau droit gratuit pour les consommateurs.

La médiation de la consommation est une médiation conventionnelle spécifique. En effet à défaut d'accord entre les parties le médiateur de la consommation à l'obligation d'émettre une proposition de solution.

Programme

Objectifs de la formation

- Sensibiliser à la médiation de la consommation et à son processus spécifique
- Comprendre le rôle, les obligations et la responsabilité du médiateur de la consommation et les obligations du professionnel.
- Exposer le Rôle et les exigences de la CECMC / DGCCRF.

Contenu et programme

Le cadre légal et institutionnel de la médiation et des différents modes amiables
- La médiation conventionnelle
- La médiation judiciaire
- La médiation de la consommation
- Cadre légal et textes
- Les différents acteurs de la médiation de la consommation : professionnel / consommateur / médiateur de la consommation / CECMC

Le processus de médiation de la consommation
- Qui peut saisir le médiateur de la consommation et comment ?
- La recevabilité et les critères
- La médiation
- Fin de médiation et proposition de solution

Les cas pratiques
- Pratique de la médiation de la consommation
- Jeux de rôle sur la base de réelles réclamations

Voie d'accès

- Formation professionnelle

Durée

7

Dates et horaires

10 avril 2026 - 09 à 17h

Lieu de la formation

Libellé inconnu

Modalité

En présentiel

Responsable de la formation

EMILIE BARDOT

Langues d'enseignement

- Français

Méthodes pédagogiques

- Interventions d'experts
- Travaux en sous-groupes, échanges entre pairs
- Etude de cas
- Jeux de rôles

• Documents supports de formation projetés.
• Alternance Théorie / Pratique
• Étude de cas concrets
• Mise à disposition de documents supports à la suite de la formation.

Domaines de formation

- Sciences Humaines et Sociales

Spécialités de formation

- Développement des capacités comportementales et relationnelles

Intervenant(s)

ANGELA ALBERT

Présidente de l'AME CONSO
Présidente d'honneur de l'AME
Médiateur - Avocat

EMILIE BARDOT

Directrice Générale de l'AME CONSO
Présidente de STELLA MÉDIATION
Médiateur

Spécificités

Pré-requis

Formation à la médiation de 60 heures minimum ou 40 heures de formation avec pratique de médiations

Domaines d'expertises ICP

- Management / Médiation / RH / Ethique

Effectifs

De 8 à 15 participants

Inscriptions et Tarifs

Période et/ou date limite d'inscription

Du 30/10/2026 au 22/01/2027

Coût de la formation

Tarif unique net de taxe : 280€

Modalités d'inscription

L’inscription se réalise directement sur le site internet de l’ICP au plus tard 3 semaines avant la date de démarrage de la formation. Le délai d’accès à la formation, à partir de l’inscription sur internet est de 8 jours ouvrés. En cas de demande de financement externe, selon l’organisme sollicité par le candidat, le délai est en moyenne de 4 semaines à 6 semaines.

Lieu

Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation - 26 rue d'Assas - 75006 Paris 6e Arrondissement