

# Formation La médiation de la consommation

**Médiation Ressources humaines Efficacité professionnelle et personnelle**

Référence de la formation : **M429**

Villes : **Strasbourg**

Comprendre le cadre juridique et les obligations de la médiation de la consommation, maîtriser les étapes du processus et la gestion des cas complexes afin d'assurer une médiation efficace et conforme aux réglementations.



**En présentiel**

**Accessible**

Durée : **1 jour (7 heures)**

Tarif Inter : **590 € net**

[Tarif intra sur demande](#)

*Mise à jour le 2 avril 2025*

Comment garantir une médiation de la consommation conforme aux exigences réglementaires ? Cette formation apporte une connaissance approfondie du cadre juridique, des principes de la médiation et des obligations des médiateurs. Elle permet également d'acquérir des compétences pratiques sur le processus de médiation et la gestion des cas complexes.

## Objectifs de la formation

- Maîtriser le cadre légal et réglementaire de la médiation de la consommation
- Comprendre le rôle et les responsabilités du médiateur de la consommation
- Identifier les obligations des professionnels vis-à-vis de la médiation
- Appliquer les étapes du processus de médiation
- Gérer les cas complexes et assurer le suivi des accords

## A qui s'adresse la formation ?

## Public

- Médiateurs souhaitant intervenir en médiation de la consommation
- Professionnels du droit et de la consommation
- Responsables de service client et gestionnaires de litiges

## Pré-requis

- Expérience ou formation initiale en médiation recommandée

## Les points forts de la formation ?

- Approche concrète avec cas pratiques et mises en situation
- Formation animée par des experts en médiation
  
- Outils et méthodes directement applicables

## Programme de la formation

### 1. Cadre juridique de la médiation de la consommation

- Directive européenne 2013/11/UE et règlement ODR
- Code de la consommation (articles L. 611-1 et suivants)
- Rôle de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)
- Obligations légales des professionnels

### 2. Le rôle et les principes du médiateur de la consommation

- Définition et missions du médiateur
- Principes fondamentaux de la médiation
- Éthique et déontologie du médiateur

### 3. Processus de médiation de la consommation

- Réception et analyse de la demande
- Analyse de la recevabilité
- Échanges d'informations et propositions de solutions
- Durée et issue de la médiation

### 4. Gestion des cas complexes

- Rédaction et structure d'un accord de médiation
- Formulation des engagements
- Respect de la législation applicable
- Validation et suivi de l'accord

## Modalités de la formation

### Modalités pédagogiques

Apports théoriques et analyses de cas concrets  
Simulations et mises en situation  
Échanges interactifs et retours d'expérience

### Évaluation des connaissances

QCM de validation des acquis  
Mises en situation évaluées  
Auto-évaluation des participants

### Validation de la formation

Attestation de formation remise à l'issue de la formation

## Chiffres clés

**92 %**

de recommandation en 2023

**90.5 %**

de satisfaction en 2023

**6606**

nombre de stagiaires en 2023