

# La Médiation de la Consommation

**Suite à la transposition d'une directive Européens de fin 2025, tous professionnel à l'obligation de désigner 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

12 juin 2026 - de 09h à 17h

### Lieu de la formation

Libellé inconnu

### 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



<https://www.icp.fr/>

ICP

Ifomene - Institut de Formation à la  
Médiation et à la Négociation  
21 rue d'Assas  
75270 Paris cedex 06 France

## **Période et/ou date limite d'inscription**

Du 10/02/2026 au 22/05/2026

## **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



<https://www.icp.fr/>

**ICP**

**Ifomene - Institut de Formation à la**

**Médiation et à la Négociation**

21 rue d'Assas

75270 Paris cedex 06 France