



# CAP'Mc

## CERTIFICAT D'APTITUDE A LA PRATIQUE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

*La formation de référence pour devenir médiateur de la consommation*

En France (articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation) et dans l'ensemble des pays européens, la transposition de la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, fait obligation à tout professionnel d'avoir un dispositif de médiation de la consommation interne ou externe.

Les médiateurs de la consommation ont pour mission de proposer des solutions amiables aux litiges entre les consommateurs et les professionnels. Ils doivent être formés. La présente formation peut permettre d'accéder à cette activité désormais liée aux textes réglementaires.

A l'issue de la formation, après l'obtention de la certification, les élèves peuvent présenter, seuls ou via la Société Médiation Professionnelle, leur candidature auprès de la CECMC, en vue d'être référencés en tant que médiateurs de la consommation dans leurs champs de compétences.

***Cette formation est organisée en présentiel et en distanciel.***



### **DURÉE : 130 HEURES**

Présentiel : 4 x 2 jours = 8  
jours, soit 56 heures  
Distanciel : 74 heures



### **LIEU DE FORMATION**

La formation en présentiel a  
lieu à Bordeaux



### **TARIF PAR MODULE**

A partir de 800€ / module



## MODULE DE FORMATION N°1 *Formation droit de la consommation*

*Le droit de la consommation s'est développé en France dans le courant des années 1970 et le code de la consommation est apparu en 1993. Ce module permet à des professionnels de s'approprier les fondamentaux juridiques relatifs à la protection et à la sécurité des consommateurs. Le public de cette formation peut s'inscrire dans la perspective d'exercer en tant que médiateur de la consommation*

### Objectif :

- Connaître le contexte du droit de la consommation dans le code civil
- Maîtriser les obligations et limites de la commercialisation des produits et services
- S'approprier les conditions de validité d'un contrat
- Identifier l'obligation de loyauté d'information et de conseil du professionnel

### Programme :

- ⇒ Cadre général de la protection des consommateurs
  - Philosophie du droit de la consommation
  - Qualification de consommateur
  - Associations de consommateurs
  - Rôle de la DGCCRF
  - Principes de la médiation de la consommation
- ⇒ Spécificités :
  - Crédit à la consommation
  - Assurances
  - Banques
  - Vétérinaires
  - Enseignements et formation
- ⇒ Surendettement
- ⇒ Contrat et devis
  - Délai de réflexion, arrhes, acomptes et faculté de rétractation
  - Abus de faiblesse
  - Typologie des clauses abusives
- ⇒ Obligations du professionnel
  - Loyauté, information, conseil, publicité, prospection, protection des données
  - Diverses pratiques commerciales réglementées et prohibées
  - Ventes : par correspondance, démarchage à domicile, par voie électronique, vente forcée, soldes, sur les foires et salons
  - Responsabilités et garanties du fabricant et du distributeur : limites de la commercialisation de produits et de services, conformité, vices cachés, garantie commerciale et SAV
- ⇒ Contentieux, litiges et conflits entre professionnel et consommateur
  - Recours contentieux et amiables
  - Le consommateur seul ou en association
  - Introduction à la médiation de la consommation

### Méthodes pédagogiques :

- ⇒ Exposés
- ⇒ Transfert de connaissances, discussions de groupe, cas pratiques
- ⇒ Mises en situation

### PUBLICS

- Médiateurs professionnels, candidats « médiateur de la consommation »
- Commerçants et professions de service
- Responsables service réclamation, SAV, conseils d'entreprise
- Responsables et cadres d'associations de consommateurs

**NOTE :**  
En vue de la certification Médiation de la consommation, sont dispensés de ce module les juristes déjà formés au droit de la consommation

### INTERVENANTS :

- Avocat formé à l'ingénierie relationnelle et médiation professionnelle
- Professeur de droit, universitaire spécialiste du domaine



## MODULE DE FORMATION N°2 Formation médiation à la consommation

CAP'Mc

Les médiateurs de la consommation interviennent dans le cadre des textes réglementant la médiation de la consommation. Ils ont pour mission d'aider les consommateurs et les professionnels, commerçants ou prestataires de service, à résoudre les litiges survenant dans le champ de la consommation. Ils interviennent en tant que facilitateurs. Leur mission est d'évaluer une réclamation, d'aider à trouver un compromis et, à défaut, de proposer une solution.

### Objectif :

- Identifier le champ d'exercice de la « médiation de la consommation » relativement aux autres formes de médiation, notamment de la « médiation professionnelle »
- S'approprier les cinq droits essentiels des consommateurs : délai de rétractation ; produit non conforme ; information, publicité trompeuse, clause abusive ; aide pour les achats à l'étranger ; recours pour une transaction en ligne
- Maîtriser le processus de la médiation de la consommation jusqu'à l'accord ou à la recommandation de résolution
- Intervenir dans le respect de la charte de la consommation

### Programme :

- ⇒ Les textes européens et français relatifs à la médiation de la consommation
- ⇒ Objectif de la médiation de la consommation
  - Champ d'exercice de l'activité de médiateur de la consommation
  - Séparation des activités et interventions professionnelles
  - Un nouveau droit pour les consommateurs : le droit à la médiation de la consommation
  - Charte de la médiation de la consommation
- ⇒ Les tiers acteurs de la médiation de la consommation
  - Instances de contrôle en France et en Europe
  - Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation – CECMC : composition et rôle
  - Entité de médiation de la consommation : statuts, moyens, communication, rôle, fonctionnement, engagements et responsabilités, relations avec les médiateurs, les professionnels et l'instance de contrôle
  - Médiateur de la consommation : statuts, candidature, engagements et responsabilités, rôle, interventions, relations avec les consommateurs, les professionnels, l'entité de médiation (charte et convention d'honoraires) et l'instance de contrôle
- ⇒ Obligations des professionnels
  - Les formes juridiques et leurs spécificités
  - Contenus des conventions entre commerçants et entité de médiation de la consommation
- ⇒ Limites de la médiation de la consommation
  - Conditions de saisine et recevabilité
  - Refus de médiation de la part du professionnel
- ⇒ Le processus de médiation de la consommation
  - Déroulement interne et externe
  - Les différentes interventions du médiateur : médiation simple, complexe et présenteielle
- ⇒ Les documents types
- ⇒ Finalisation de l'intervention du médiateur de la consommation
  - Accord de médiation de la consommation
  - Proposition de solution du médiateur de la consommation

### Méthodes pédagogiques :

- ⇒ Exposés
- ⇒ Transfert de connaissances, discussions de groupe, cas pratiques
- ⇒ Mises en situation

### PUBLICS

- Les juristes déjà formés au droit à la consommation
- Les participants à la formation « droit de la consommation »

### INTERVENANTS :

- Avocat formé à l'ingénierie relationnelle et médiation professionnelle
- Professeur de droit, universitaire spécialiste du domaine



## MODULE DE FORMATION N°3

### Formation la conduite des entretiens en médiation de la consommation

Les médiateurs de la consommation conduisent des entretiens individuels en distanciel ou en présentiel, avant et dans le cours du processus de médiation. Ce module de deux jours est centré sur les techniques opérationnelles dans les différents contextes d'entretien spécifique à la médiation de la consommation dans l'objectif de permettre aux parties d'avoir

#### Objectif :

- Maîtriser un processus structuré de recueil d'information
- S'approprier le référentiel de la dynamique conflictuelle et de la qualité relationnelle

#### Programme :

- ⇒ Les trois types de médiation de la consommation
  - Médiation simple, complexe et présentielle
  - Entretien distanciel
  - Entretien présentiel
- ⇒ La présentation de la médiation de la consommation
- ⇒ De l'entente à l'accord avec les médiations simples et complexes
  - Trame de l'entretien
  - Recueil d'informations
  - Différentes formes de questions, efficacité et limites
  - Altérocentrage : restitution de sens, inversion, langage attributif
  - Pratique de la reconnaissance
- ⇒ Rappel de la charte de la médiation de la consommation

#### Méthodes pédagogiques :

- ⇒ Exposés
- ⇒ Transfert de connaissances, discussions de groupe, cas pratiques
- ⇒ Mises en situation

#### PUBLICS

Candidats déjà formés au droit de la consommation ou ayant suivi les modules :

- Module de formation n°1 : Droit de la consommation
- Module de formation n°2 : Médiation de la consommation

#### NOTE :

En vue de la certification Médiation de la consommation, peuvent être dispensés de cette formation les médiateurs professionnels (titulaires du CAP'M et membres de la CPMN) ayant l'expérience des pratiques de la consommation, notamment sur les foires et salons partenaires de la CPMN.

#### INTERVENANTS :

- Avocat formé à l'ingénierie relationnelle et médiation professionnelle



## MODULE DE FORMATION N°4

### Formation l'animation des réunions en médiation de la consommation

Les médiateurs de la consommation interviennent dans le cadre des textes règlementant la médiation de la consommation. Ils ont pour mission d'aider les consommateurs et les professionnels, commerçants ou prestataires de service, à résoudre les litiges survenant dans le champ de la consommation. Ils interviennent en tant que facilitateurs. Leur mission est d'évaluer une réclamation, d'aider à trouver un compromis et, à défaut, de proposer une solution.

#### Objectif :

- Identifier le champ d'exercice de la « médiation de la consommation » relativement aux autres formes de médiation, notamment de la « médiation professionnelle »
- S'approprier les cinq droits essentiels des consommateurs : délai de rétractation ; produit non conforme ; information, publicité trompeuse, clause abusive ; aide pour les achats à l'étranger ; recours pour une transaction en ligne
- Maîtriser le processus de la médiation de la consommation jusqu'à l'accord ou à la recommandation de résolution
- Intervenir dans le respect de la charte de la consommation

#### Programme :

- ⇒ Les textes européens et français relatifs à la médiation de la consommation
- ⇒ Objectif de la médiation de la consommation
  - Champ d'exercice de l'activité de médiateur de la consommation
  - Séparation des activités et interventions professionnelles
  - Un nouveau droit pour les consommateurs : le droit à la médiation de la consommation
- ⇒ Charte de la médiation de la consommation
- ⇒ Les tiers acteurs de la médiation de la consommation
  - Instances de contrôle en France et en Europe
  - Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation – CECMC : composition et rôle
  - Entité de médiation de la consommation : statuts, moyens, communication, rôle, fonctionnement, engagements et responsabilités, relations avec les médiateurs, les professionnels et l'instance de contrôle
  - Médiateur de la consommation : statuts, candidature, engagements et responsabilités, rôle, interventions, relations avec les consommateurs, les professionnels, l'entité de médiation (charte et convention d'honoraires) et l'instance de contrôle
- ⇒ Obligations des professionnels
  - Les formes juridiques et leurs spécificités
  - Contenus des conventions entre commerçants et entité de médiation de la consommation
- Limites de la médiation de la consommation
  - Conditions de saisine et recevabilité
  - Refus de médiation de la part du professionnel
- ⇒ Le processus de médiation de la consommation
  - Déroulement interne et externe
  - Les différentes interventions du médiateur : médiation simple, complexe et présentielle
- Les documents types
  - ⇒ Finalisation de l'intervention du médiateur de la consommation
    - Accord de médiation de la consommation
    - Proposition de solution du médiateur de la consommation

#### Méthodes pédagogiques :

- ⇒ Exposés
- ⇒ Transfert de connaissances, discussions de groupe, cas pratiques

#### PUBLICS

Candidats déjà formés au droit de la consommation ou ayant suivi les modules :

- Module de formation n°1 : Droit de la consommation
- Module de formation n°2 : Médiation de la consommation
- Module de formation n°3 : La conduite des entretiens en médiation de la consommation

- INTERVENANTS :**
- Avocat formé à l'ingénierie relationnelle et médiation professionnelle

## CAP'Mc

### CERTIFICAT D'APTITUDE A LA PRATIQUE DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION

#### RENSEIGNEMENTS VOUS CONCERNANT :

Nom : ..... Prénom : .....  
 Fonction : .....  
 Tel. Journée : ..... Portable : .....  
 Adresse postale : .....  
 Code postal : ..... Ville : .....  
 Mail : ..... @ .....  
 Etes-vous en exercice professionnel : ..... Fonction : .....  
 Depuis combien d'années êtes-vous en exercice professionnel : .....  
 Prise en charge :  par vous-même  par votre entreprise

*Si votre entreprise prend en charge votre formation (cas échéant, indiquer Organisme Collecteur) veuillez compléter :*

Nom de votre entreprise : .....  
 - SIRET (indispensable pour l'établissement d'une convention) :  
 - NAF (id.) :  
 Adresse : .....  
 Code Postal : ..... Ville : .....  
 Nom du responsable de formation : .....  
 Tel : ..... Mail : ..... @ .....  
 Nombre de salariés dans l'entreprise : .....  
 Demande d'une facture à adresser à (si différent de ci-dessus) :

Les coûts correspondent à l'intervention pédagogique. Les frais de déplacement, de repas et d'hébergement et toutes autres dépenses vous concernant sont à votre charge ou à celle de votre entreprise.

#### INFORMATIONS CONCERNANT LE COUT DE LA FORMATION

*Seul le règlement du coût total de la formation valide votre inscription. Votre choix :*

- Module N°1 les 06-07 décembre 2021  
 Module N°2 les 03-04 janvier 2022  
 Module N°3 les 07-08 février 2022  
 Module N°4 les 07-08 mars 2022  
 Modules N°1, 2, 3, 4

**Lieu de formation :** EPMN, 16 Cours Xavier Arnozan 33000 BORDEAUX

Catégorie A : **Membres de la CPMN avec prise en charge individuelle**  
 Catégorie B : **Particuliers & professions libérales, et financement Pôle Emploi**  
 Catégorie C : **Entreprises, et toutes prises en charge par un organisme collecteur**

Module de formation	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C
Tarif par module 2 jours	800 €	1000 €	1200 €
Tarif pour 4 modules	3200 €		

**Votre inscription ne pourra être considérée comme complète qu'à réception de l'ensemble des documents : convention(s), règlement.**

**Ce document fait office de bon de commande.**

**DATE ET SIGNATURE :**