



# **MEDIATION CONSOMMATION : PRINCIPES ET MODE D'EMPLOI**





## **TROIS JOURS DE FORMATION POUR :**

- ***Découvrir***
- ***S'approprier***
- ***Pratiquer***

## **Objectifs pédagogiques :**

- Maîtriser les principes fondamentaux de la médiation
- S'approprier les bonnes pratiques en matière de médiation consommation
- Se perfectionner aux techniques et spécificités du traitement des réclamations en « B to C »

## **Publics :**

- Médiateurs souhaitant renforcer leur champ de compétences dans le domaine de la consommation
- Collaborateurs d'entreprise intervenant dans le traitement des litiges clients





## **1<sup>ère</sup> journée, matin : « Découvrir la médiation consommation »**



**9h00 - Accueil**

**9h15 - Présentation :**

- Du Groupe MEDIATION-NET et de « MEDIATION-NET Consommation »**
- Des participants(es) avec évaluation interactive de la séquence E Learning**

**10h00 - Typologie des litiges de consommation**

- Les principaux motifs de réclamation**
- Les profils de consommateurs**
- Les enjeux pour le professionnel**

**=> Cas pratique : approche tomographique d'une réclamation**

**11h00 - Pause**

**11h15 - Droit de la consommation**

- Information précontractuelle**
- Pratiques commerciales trompeuses**
- Clauses abusives**
- Obligation générale de conformité, produits et services**
- Crédit à la consommation**
- Crédit immobilier**
- Prescription**

**12h45 – Déjeuner**



**14h00 – Cas pratiques : réflexes en médiation consommation**

**15h15 - Les acteurs du consumérisme**

- Les structures associatives et publiques en France**
- Les nouveaux acteurs de la médiation consommation**

**15h45 - Pause**

**16h00 - Les enjeux de l'Ordonnance du 20 Août 2015**

- Les principales dispositions**
- Les obligations de l'entreprise**
- Adaptation du processus de médiation : de la TPE à la grande entreprise**

**=> Cas pratique : différenciation entre les médiations**

**17h00 - Synthèse et évaluation de la journée**

**17h15 – Clôture de la journée**



## **2<sup>ème</sup> journée, matin : « S'approprier la médiation consommation »**



### **9h00 - Quizz**

#### **9h30 - De la réclamation au litige**

- Modalités de saisine du médiateur et critères de recevabilité**
- Principes de l'action en équité**

#### **10h00 – Les techniques de communication**

- La conduite de l'entretien téléphonique**
- L'argumentation de non-recevabilité**

#### **10h30 - Le traitement opérationnel du dossier**

- Rôle et missions du chargé de médiation**
- Réception des dossiers et pré-étude de recevabilité**
- Orientation et instruction des dossiers**
- Préconisations du médiateur**
- Proposition d'une solution « satisfaisante »**
- Evaluation par les parties**

### **11h00 - Pause**

#### **11h15 - Cas pratique : analyse d'une situation en droit et en équité**

#### **12h15 - Les obligations légales et « possibles » du médiateur de la Consommation**

- Site internet et son fonctionnement**
- Recommandations au professionnel**
- Rapport annuel**
- Communication interne et externe**
- Réseaux sociaux**

**=> Exemple : les acteurs opérationnels de MEDIATION-NET Consommation**

### **12h45 – Déjeuner**

du conflit à l'harmonie





**14h00 – Les différents positionnements et dispositifs de médiation Consommation**

- Un marché concurrentiel**
- Positionnement : nouvelles pratiques, nouveaux profils**
- Intégration dans les principes de la RSE /RSO**

**15h00 - Cas pratiques : traitement d'une saisine**

**16h00 - Pause**

**16h15 - Les points sensibles du fonctionnement**

- Traçabilité**
- Sens et actualisation des outils**
- Champs de compétence chez les médiateurs**
- Arbitrage interne**
- Autres points sensibles**

**17h00 – Evaluation de la journée et organisation de la 3<sup>ème</sup> journée (cas pratiques)**

**17h15 – Clôture de la journée**

## **3<sup>ème</sup> journée : « Pratiquer la médiation consommation »**



**9h00 - Quizz**

**9h45 - Evaluation des cas pratiques individuels**

**11h00 - Pause**

**11h15 - Evaluation des cas pratiques individuels**

**12h30 - Déjeuner**

**14h00 – Intervention d'un responsable d'une association de consommateurs**

**15h30 – Pause**

**15h45 - Cas pratique : le médiateur consommation en action**

**16h45 – Echanges et évaluation de la session de formation**

**17h15 – Clôture**

