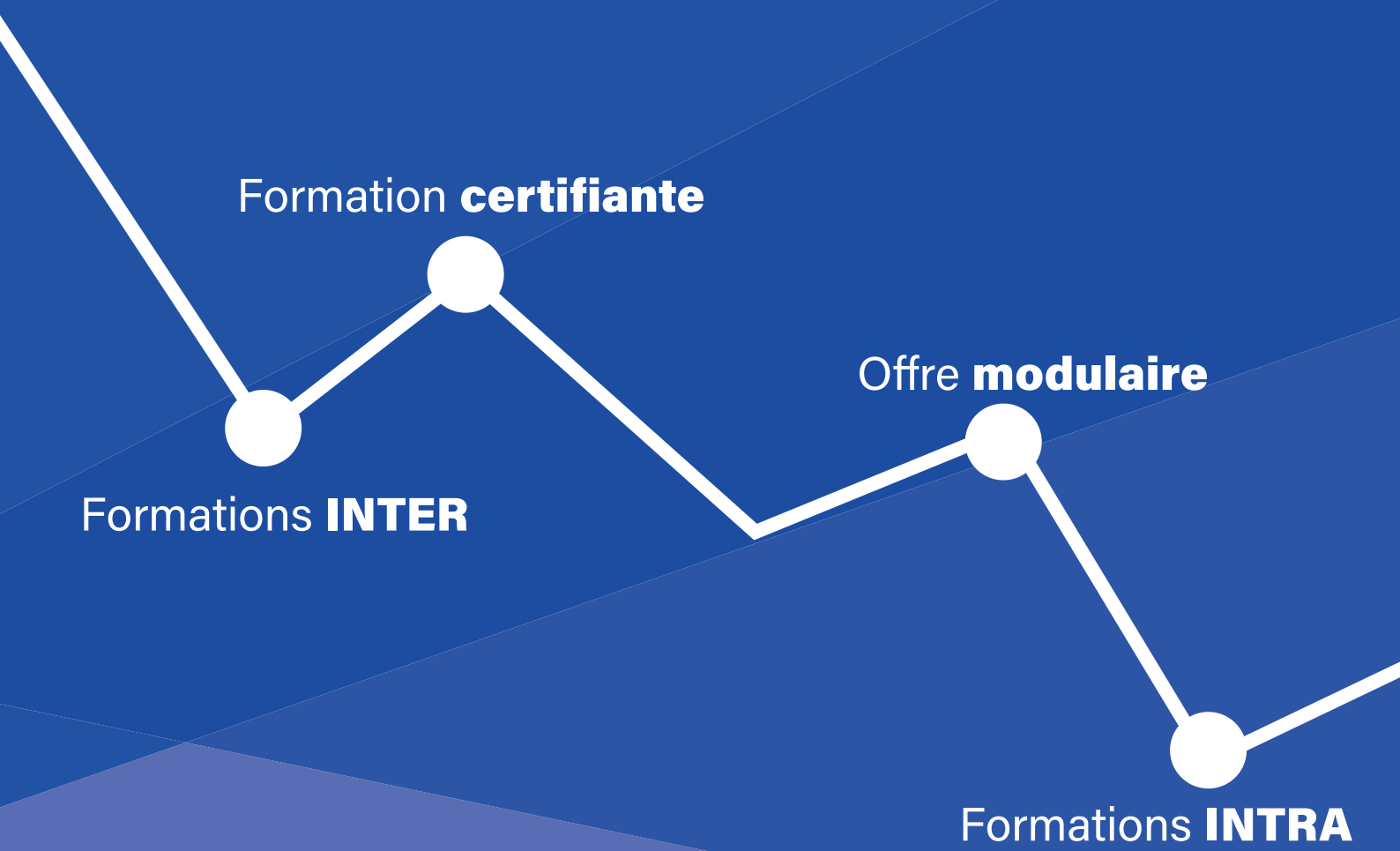
IEDRS®
INSTITUT EUROPÉEN
POUR LE DÉVELOPPEMENT
DES RELATIONS SOCIALES

Catalogue de formation



IEDRS®

Formation Médiation Conseil

FORMATION

MÉDIATION

CONSEIL

AUDIT

IEDRS® INSTITUT EUROPÉEN POUR LE DÉVELOPPEMENT DES RELATIONS SOCIALES

EDITO

« C'est l'ignorance et non la connaissance qui dresse les hommes les uns contre les autres »

(Kofi ANNAN)

L'IEDRS (Institut Européen pour le Développement des Relations Sociales) comme son nom l'indique est attaché au respect des valeurs humaines dans le but de contribuer à faire de notre société un univers plus apaisé. Nos formations sont conçues pour permettre à chacun d'acquérir des outils concrets dans le but d'être en capacité de mieux écouter son environnement, ses collègues de travail, les personnes qui nous entourent, de prendre du recul par rapport aux événements, de devenir progressivement des experts en relations sociales.

Nous avons construit nos modules de formation dans un état d'esprit tourné vers chacun de nos stagiaires, pour eux, pour qu'ils puissent concrètement utiliser chaque technique apprise dans leur quotidien tout simplement, aussi bien professionnellement que personnellement.

C'est un véritable état d'esprit que nous développons ensemble.

Nos outils pédagogiques sont basés sur des techniques reconnues et éprouvées de longues dates, inspirées des enseignements dynamiques, participatifs et éducatifs qui donnent à nos formations une originalité issue d'une volonté permanente d'associer la technique et la pratique.

Notre but est de vous accompagner progressivement vers la connaissance et l'acquisition de savoirs utiles et pertinents en rapport avec vos besoins et les thématiques abordées.

Nous travaillons dans un seul but, faire de notre société un monde meilleur par une application vertueuse du savoir être pour savoir faire.

« Lorsqu'une question soulève des opinions violentes contradictoires, on peut assurer qu'elle appartient au domaine de la croyance et non à celui de la connaissance » (VOLTAIRE) ; c'est fort de cette citation que nous recherchons toujours à permettre à tous nos stagiaires d'acquérir un savoir pertinent et pérenne.

Christian BOS - CEO
christian.bos@iedrs.com

DES FORMATIONS DE
QUALITÉ SUPÉRIEURE

Les formations de l'IEDRS se distinguent par leur qualité pour la totalité des domaines de formation :

- » Pédagogie
- » Contenu des formations
- » Impact de la formation pour les entreprises
- » Perception de la formation par les participants
- » Satisfaction des participants

DES CONSULTANTS
EXPERTS ET PASSIONNÉS

Les consultants de l'IEDRS sont des **experts de terrain**, avec un parcours académique et professionnel riche, une grande expertise métier, et une connaissance avérée des entreprises.

DES RÉPONSES ADAPTÉES
À VOS ATTENTES ET À VOTRE PROFIL

Formations en présentiel, inter ou intra entreprise, journées d'actualités, séminaires thématiques, formations sur-mesure... : nous innovons en permanence pour vous proposer la réponse formation qui vous convient le mieux !

DES FORMATIONS
DYNAMIQUES ET INTERACTIVES

Les formations de l'IEDRS sont reconnues par leur côté pragmatique. L' alternance de théorie, brainstorming, activités pratiques et mises en situation, permettent aux stagiaires de s'impliquer activement.

CONSEIL

Prolongement naturel de nos actions de formation inter et intra-entreprises, **notre activité de conseil vise à accompagner tous les professionnels** de l'entreprise et du secteur public. Quels que soient votre taille, votre secteur d'activité et vos besoins, nous vous apportons un autre regard sur votre société, une prise de recul, un appui stratégique ou opérationnel pour structurer et conduire les changements.

Nos prestations

- Évaluation QVT
- Diagnostique RPS
- Audit
- Questionnaire ISQVT (Méthode canadienne)
- Accompagnement Individuel
- Accompagnement collectif

MÉDIATION

Véritable alternative à une issue judiciaire, la médiation de par ses valeurs préventives, curatives et pédagogiques, garantit un retour au calme et aux relations apaisées, afin de permettre aux personnes de construire par elles-mêmes une issue à leur situation. Tous nos collaborateurs sont des médiateurs professionnels, expérimentés et certifiés.

SOMMAIRE

- Initiation à la Médiation 6
- Consultant Médiateur 7
- Communication non-verbale 8
- Prévenir le harcèlement - mobbing 9
- Process Com 10
- Comportement savoir-être pour savoir-faire 11
- Management de proximité 12
- Evaluation de la qualité relationnelle 13
- Egrégore 14
- Supervision et retour d'expériences médiation 15

2 MODULES
4 JOURS

Objectifs

- **Comprendre et expliquer ce qu'est la médiation comme alternative à la résolution des conflits**
- **Analyser et identifier les sources et les causes des situations conflictuelles**
- **Gestion et traitement de l'aspect émotionnel lié à une situation conflictuelle**
- **Utiliser certains outils de la médiation dans son domaine professionnel et personnel**
- **Traiter les situations conflictuelles dans un contexte professionnel et personnel.**

Public

- **Professionnels du droit, de la santé, du conseil, indépendants... qui souhaitent ajouter des compétences à leur métier et maîtriser le processus de médiation en sus de leur activité professionnelle.**
- **Particuliers, salariés, agents qui souhaitent par le biais de cette formation, comprendre les origines d'un conflit, prendre du recul, apprendre des techniques, afin de prévenir les conflits.**

Tarif

350 € HT jour / participant

Formation INTRA : nous contacter

INITIATION A LA MÉDIATION

COMPRENDRE L'ASPECT ÉMOTIONNEL LIÉ À UNE SITUATION CONFLICTUELLE

Cette formation vous apportera les outils pour décoder un conflit, savoir pourquoi et comment il démarre, comprendre le rôle des émotions des personnes confrontées à une situation conflictuelle.

MODULE CONFLIT (2 jours)

- Décoder les conflits et analyser l'aspect émotionnel des parties
- Identifier les causes et les sources d'un conflit
- Identifier les différents modes de résolution des conflits

Ce module vous permet d'être en capacité de définir pour chaque conflit les sources et les causes, afin de proposer des solutions préventives et curatives dans tous les domaines de votre vie commerciale et civile.

MODULE MÉDIATION (2 jours)

- Identifier la médiation et les professions annexes
- Présenter le processus de médiation, son utilité et le rôle du médiateur
- Préparer les entretiens individuels et collectifs
- Charte du Médiateur Professionnel

Ce module aborde le processus de médiation et la technique de recherche d'informations lors des entretiens individuels.

CONSULTANT MÉDIATEUR

TRAITER ET PRÉVENIR LES CONFLITS EN AMÉLIORANT LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Cette formation vous permettra en plus d'être praticien, de piloter des projets liés à la qualité relationnelle, la qualité de vie au travail et travailler de manière préventive et curative sur les situations conflictuelles.

MODULE CONFLIT (2 jours)

- Décoder les conflits et analyser l'aspect émotionnel des parties
- Identifier les causes et les sources d'un conflit
- Identifier les différents modes de résolution des conflits

MODULE MÉDIATION (2 jours)

- Identifier la médiation et les professions annexes
- Présenter le processus de médiation, son utilité et le rôle du médiateur
- Préparer les entretiens individuels et collectifs
- Charte du Médiateur Professionnel

MODULE ENTRETIENS (2 jours) + MODULE ENTRETIENS II (2 jours)

- Mettre en œuvre les techniques d'entretien de médiation
- Accompagner les parties pour faciliter l'émergence, par elles-mêmes, d'une solution
- Respecter et faire respecter la Charte du Médiateur Professionnel

MODULE LÉGISLATION (2 jours)

- Connaître les textes de loi encadrant la médiation en Europe
- Identifier les processus de harcèlement
- Identifier les différentes approches comportementales dans les relations humaines
- Identifier les principes législatifs concernant les conflits en entreprise

MODULE COMPORTEMENTS (2 jours)

- Identifier les principales techniques liées au non-verbal
- Utiliser les techniques et méthodes de travail au regard des approches comportementalistes
- Approche de la synergologie - Analyse et décodage des attitudes et comportements

MODULE PRÉVENTION (2 jours)

- Maîtriser le processus et les techniques à l'appui de la prévention des conflits
- Utiliser les indicateurs de mesure de la qualité relationnelle
- Utiliser les outils de la médiation à l'appui du dialogue social
- Savoir proposer des pistes d'action. Savoir évaluer les actions correctives et préventives

MODULE EXAMEN (2 jours)

8 MODULES
16 JOURS

Objectifs

Le Consultant Médiateur réalise des interventions de conseil et d'accompagnement dans la prévention et la résolution des conflits, au sein d'organisations privées ou publiques. Il contribue ainsi à favoriser la qualité de vie au travail. Le Consultant Médiateur peut être un tiers extérieur à l'organisation ou interne à celle-ci.

Public

- **Chef d'entreprise, manager, responsable RH, chef d'équipe... tous professionnels concernés par les situations conflictuelles que ce soit avec ou entre salariés, avec des fournisseurs, ou bien encore des clients.**
- **Professionnels de la santé, du conseil, indépendants... qui souhaitent ajouter des compétences à leur métier et maîtriser le processus de médiation en sus de leur activité professionnelle.**
- **En reconversion professionnelle, libérale, des professionnels qui s'orientent exclusivement sur l'exercice de la médiation professionnelle.**

Tarif

300 € HT jour / participant

Formation INTRA : nous contacter

2 MODULES
4 JOURS

COMMUNICATION NON-VERBALE : DÉCODER LES COMPORTEMENTS CORPORELS

Cette formation vous permettra de découvrir des techniques simples et éprouvées, afin d'ajuster votre communication au plus près des émotions et ressentis de vos interlocuteurs.

Objectifs

- **Identifier mouvements et gestes chez l'autre dans toutes situations de communication**
- **Apprivoiser le langage de la communication non-verbale pour gagner en impact**
- **Décoder les attitudes et expressions non-verbales les plus courantes pour cerner l'autre dans ses préférences et intentions**

Public

Toute personne ayant conscience de l'importance de la relation interpersonnelle dans la réussite ou l'échec de ce qu'il ou elle entreprend, professionnellement et personnellement.

Tarif

450 € HT jour / participant

Formation INTRA : nous contacter

MODULE INITIATION (2 jours)

- Découvrir ce qu'il se cache dans notre cerveau
- Identifier les différentes parties de notre corps qui nous traduisent
- Appréhender les différentes émotions et notre logique émotionnelle
- Apprendre à lire ces micro-attitudes qui en disent long
- Décoder les signes de confort ou d'inconfort lors d'une entrevue, d'un entretien ou d'une réunion

MODULE PERFECTIONNEMENT (2 jours)

- Qu'est-ce que la logique cérébrale et la neuro symbolique
- Les micro-réactions du visage (bouche, langue, regard, etc.)
- Nos positionnements expliqués par la théorie de la relation
- Observer les gestes de préhension (expégo, élérarchie, éléfaction, etc.)
- Comment définir le faux du vrai

PRÉVENIR ET TRAITER LE HARCÈLEMENT – MOBBING

Cette formation vous permettra d'être en possession des outils efficaces et éprouvés, afin de décrypter les profils et techniques d'un harceleur, d'anticiper les profils des victimes et repérer les agissements susceptibles d'amener à une situation de harcèlement.

HARCÈLEMENT

- De quoi parlons nous ?
- Comprendre les fonctionnements du harcèlement
- Exemples et modes de harcèlement
- Ce qui est du harcèlement, ce qui n'en est pas
- Identifier les causes

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS

- Comprendre les fonctionnements du harceleur
- Comprendre les fonctionnements du harcelé
- Les aspects psychologiques
- Connaître pour comprendre
- Le pervers narcissique

JURIDIQUE

- Que dit la loi ?
- Qui est concerné ? (complice, observateur...)

PRÉVENTION

- Faire face aux phénomènes de harcèlement
- Quelles actions mettre en place
- Réactions et actions

1 MODULE 2 JOURS

Objectifs

- **Comprendre les fonctionnements psychologiques liés au harcèlement**
- **Connaître les différents modes de harcèlement**
- **Connaître les aspects juridiques concernant le harcèlement**
- **Utiliser les outils de prévention**

Public

Toute personne désirant avoir des informations sur la thématique du harcèlement moral :

- **Responsables des ressources humaines**
- **Direction d'entreprises**
- **Professionnels de l'entretien**
- **Coachs et psychologues**
- **Avocats**
- **Comptables et experts comptables**
- **Consultants**

Tarif

450 € HT jour / participant

Formation INTRA : nous contacter

2 MODULES
5 JOURS

PROCESS COM®

ADAPTER SA COMMUNICATION AU PROFIL DE SON INTERLOCUTEUR

Cette formation vous permettra de découvrir des techniques et des outils pour mieux se comprendre, mieux comprendre l'autre et adapter sa communication pour développer et maintenir une relation efficace. La Process Communication® s'avère d'une grande utilité pour se manager, manager les autres, coacher, animer, vendre et négocier.

Objectifs

- **Mieux comprendre son type de personnalité et celui de ses interlocuteurs**
- **Apprendre à connaître ses interlocuteurs et réagir de façon adaptée**
- **Gérer les situations de « mécommunication » et y répondre de façon adaptée**

Public

Toute personne désirant améliorer sa communication avec des interlocuteurs aux personnalités différentes.

Tarif

600 € HT jour / participant

Formation INTRA : nous contacter

MODULE INITIATION (2 jours + 1)

- Les concepts de base de la PCM
- Les caractéristiques des 6 types de personnalité et leur manière de communiquer
- Les caractéristiques et comportements préférentiels de chacun des types de personnalité
- L'inventaire de personnalité : remise et débriefing
- Établir une communication efficace avec ses interlocuteurs
- La mécommunication sous stress et les séquences de stress

MODULE PERFECTIONNEMENT (2 jours)

- Réviser et améliorer sa compréhension du modèle
- Retour sur expérience et identification des problèmes de communication rencontrés
- Qu'est-ce que la mécommunication ?
- Les conséquences du stress sur notre comportement et notre motivation
- Les trois degrés de stress et les comportements associés
- Les scénarios d'échec de chaque type de personnalité
- La problématique émotionnelle et les changements de phase
- Stratégies de communication pour sortir de la mécommunication

COMPORTEMENT
SAVOIR-ÊTRE POUR SAVOIR-FAIRE

Cette formation s'axe sur l'identification des origines des conflits, des attitudes (savoir-être) de chacun, afin de savoir adapter son comportement et ses actions auprès de ses collaborateurs, de comprendre les phénomènes liés aux discriminations et sexisme pour mieux les prévenir.

TRAITER ET PRÉVENIR LES CONFLITS

Apprendre à décoder les comportements et attitudes de vos collaborateurs pour anticiper les situations conflictuelles.

Comment ?

- Décoder les conflits
- Analyser les situations professionnelles courantes en relation avec les comportements et les attitudes.
- Apprendre à s'appuyer sur des faits.
- Vos points forts ? Levier efficace pour dynamiser vos relations.
- Vos points perfectibles ? Quels sont les risques ? Les pistes d'amélioration ?

LES IMPACTS DE NOS COMPORTEMENTS SUR NOS RELATIONS ET NOTRE ORGANISATION

Connaître les méthodes pour savoir adapter votre comportement et vos actions à vos collaborateurs.

Comment ?

- Comprendre les impacts de votre comportement sur vos relations.
- Travailler sur la différence de point de vue.
- Être en capacité de se mettre à la place de son collègue, du client...
- Apprendre à mieux se connaître et anticiper toutes les situations

2 MODULES
1 JOUR

Objectifs

- **Traiter et prévenir les conflits avec professionnalisme**
- **Développer les compétences relationnelles**
- **Maîtriser une communication efficace et professionnelle**
- **Travailler sur la différence de point de vue**
- **Augmenter la productivité en passant et vérifiant des messages clairs donnés aux collaborateurs**

Public

Toute personne désirant améliorer son relationnel en décodant les comportements et attitudes de ses collaborateurs.

Tarif

400 € HT jour / participant

Formation INTRA : nous contacter

1 MODULE
2 JOURS

MANAGEMENT DE PROXIMITÉ

ADAPTER SES COMPORTEMENTS DE MANAGEMENT À CHAQUE SITUATION

Cette formation vous donnera des outils pour orienter efficacement l'action de l'équipe, animer et responsabiliser vos collaborateurs, développer vos compétences de communiquant, conduire les entretiens efficacement et maîtriser les sanctions.

Objectifs

- Traiter et prévenir les conflits
- Maîtriser les entretiens
- Augmenter l'engagement des membres de son équipe
- Valoriser les performances
- Augmenter la productivité en clarifiant les rôles et missions de chacun
- Clarifier les objectifs
- Savoir sanctionner
- Savoir recadrer

Public

Direction, managers, chefs de service

Tarif

400 € HT jour / participant

Formation INTRA : nous contacter

AUGMENTER LA PRODUCTIVITÉ EN CLARIFIANT LES RÔLES ET MISSIONS DE CHACUN

- Savoir motiver ses équipes, cohésion d'équipe
- Utiliser les méthodes (QQOQCP – diagramme causes effets)
- Définir des outils de mesure
- Management à distance
- Comprendre l'importance de faire progresser nos collaborateurs
- Savoir déléguer

MAÎTRISER LES SANCTIONS

- Les objectifs des sanctions
- Les missions, les règles, les sanctions
- La graduation des sanctions
- Comment prévenir ces agissements (méthodes et organisation)

MAÎTRISER LES ENTRETIENS

- Les entretiens de cadrage, de recadrage de sanctions
- Conduite de réunions
- Conduire un entretien annuel

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ RELATIONNELLE

1 MODULE 2 JOURS

L'objectif de cette formation est d'apprendre à construire une cartographie de la qualité relationnelle par des apports individuels et collectifs.

La méthode pédagogique utilisée permet d'élaborer des indicateurs spécifiques de qualité de vie au travail. Nous recherchons en commun à analyser les causes d'une qualité relationnelle dégradée et mettre en évidence ce que nous appelons les signaux faibles de dégradation.

CONCILIER PERFORMANCE ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le lien entre bien-être au travail et performance des équipes n'est plus à démontrer. L'enjeu est de permettre à nos organisations professionnelles de travailler avec sérénité dans un climat de confiance, en maîtrisant les situations « à risque », tout en menant sa mission de manière efficace.

» Première étape : établir un diagnostic

Rechercher les points spécifiques de la qualité relationnelle par un inventaire terrain, à partir d'échanges collectifs élaborer des indicateurs chiffrés de QVT (absentéisme, taux de fréquence, non-conformité, réclamations clients, procédures prud'homales...), analyse des indicateurs type Diagnostic des Relations Sociales (DIRES®), Inventaire Systémique de Qualité de Vie au Travail (ISQVT©), KARASEK.

» Deuxième étape : faire un brainstorming pour trouver des solutions adaptées.

Au cours de cette étape, les stagiaires seront sollicités pour établir une charte de qualité relationnelle et établir une cartographie « globale » de la qualité de vie au travail et ainsi mettre en avant les points forts et les points perfectibles des organisations pour préparer des plans d'actions à la mesure et adaptés. Travail sur les engagements que peuvent prendre chacun d'entre nous pour améliorer la QVT.

» Troisième étape : plan d'action et suivi

Établir un plan d'actions à partir de cas concrets proposés par le formateur (exemples de résultats de diagnostics de QVT) après analyse et bilan de ces indicateurs. Présentation du plan d'actions en fin de formation.

Objectifs

- **Concilier performance et qualité de vie au travail**
- **Apprendre à savoir questionner efficacement**
- **Créer un climat de confiance**
- **Créer des chartes relationnelles**
- **Établir des plan d'actions réalistes**

Public

Toute personne désirant améliorer sa qualité de vie au travail.

Tarif

450 € HT jour / participant

Formation INTRA : nous contacter

1 MODULE
2 JOURS

ÉGRÉGORE

L'INTELLIGENCE COLLECTIVE AU SERVICE DES CLIENTS

Cette formation vous donnera des outils pour développer une intelligence collective autour de la relation client. L'importance de la qualité relationnelle entre les individus ne peut fonctionner que si chacun prend conscience de son rôle et du sens qu'il donne à son travail au sein de son entreprise. L'engagement collectif passe indéniablement par un engagement individuel.

Objectifs

- **Maîtriser tous les aspects de la relation avec vos clients pour rétablir ou renforcer leur satisfaction.**
- **Orienter sa réflexion et son comportement vers l'optimisation du service aux clients**
- **Améliorer sa pratique de la relation avec les clients pour favoriser leur fidélisation**
- **Déterminer ce qu'est la qualité de service et définir une charte de qualité de service**
- **Acquérir des outils concrets et opérationnels pour développer votre capacité de communication**

Public

Toute personne en relation avec les clients, que ce soit en face à face ou au téléphone.

Tarif

500 € HT jour / participant

Formation INTRA : nous contacter

QUALITÉ DE SERVICE

- Définir la notion de service
- Déterminer ce qu'est la qualité de service
- Définir une charte de qualité de service

SPÉCIFICITÉS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

- Être en capacité de se mettre à la place du client
- Développer son rôle et sa responsabilité en tant qu'acteur de terrain

COMPORTEMENTS ET ASSERTIVITÉ

- Apprendre à mieux se connaître et anticiper toutes les situations
- Orienter sa réflexion et son comportement vers l'optimisation du service aux clients.

L'ENTREPRISE : UN LIEN SOCIAL

- Permettre à chaque stagiaire d'identifier clairement le rôle social de l'institution qu'il représente et de son métier
- Assurer un meilleur lien entre l'entreprise et les clients

DIVERSITÉ CULTURELLE – ADAPTATION PERMANENTE

- Comprendre les modifications et les évolutions de nos sociétés et s'adapter de manière positive
- Adapter son comportement à la personnalité et aux besoins des différents clients

SUPERVISION ET RETOUR D'EXPÉRIENCES MÉDIATION

Cette formation action vous permettra de clarifier des situations vécues concrètement et ainsi échanger sur les pratiques mises en oeuvre par chaque médiateur professionnel au cours de son parcours professionnel ou personnel.

DÉROULEMENT

Chaque inscrit à cette formation aura établi en amont un souhait particulier d'échange sur une pratique, une technique.

Le formateur établira un programme en rapport avec les attentes. Ce programme fera état et ce en toute confidentialité d'une ou plusieurs expériences vécues de médiations ou d'entretiens spécifiques.

Un échange sera alors animé par le formateur qui au travers des discussions apportera des éclairages progressifs par l'apport de techniques ou d'outils.

Un rappel aux nouvelles dispositions législatives pourra être fait en fonction de l'actualité.

1 MODULE
1 JOUR

Objectifs

- **Permettre à chaque médiateur en activité d'échanger sur sa pratique professionnelle par des analyses de cas concrets, revisiter les fondamentaux de la médiation et des outils du médiateur.**
- **Confronter ses pratiques avec d'autres médiateurs et professionnels des entretiens**
- **Compléter ses connaissances par des apports méthodologiques**

Public

Médiateurs praticiens

Tarif

300 € HT jour / participant

Formation INTRA : nous contacter

NOS FORMATEURS

CHRISTIAN BOS

Directeur de l'IEDRS
Médiateur Professionnel
Consultant Formateur

Après avoir rendu la justice au nom du peuple français, il a trouvé plus utile de se spécialiser dans le traitement et la prévention des conflits. Expert en communication, il a acquis une expérience de plus de 15 années dans, entre autres, la médiation et la conciliation dans le domaine des relations de travail. Il participe et propose des conférences sur le mobbing (harcèlement), la discrimination et le sexisme en entreprise. Il intervient notamment en qualité d'expert sur le traitement de ces sujets tant de manière préventive que curative.

CHRISTOPHE DE MEEÛS

Directeur de l'IEDRS
Médiateur Professionnel
Consultant Formateur

Avec plus de 20 ans d'expérience, il est spécialisé dans la gestion des comportements, le décodage du non-verbal et le traitement des conflits, il intervient en prévention des risques professionnels. Il a travaillé pour de nombreux clients dans des domaines variés comme les hôpitaux , les transports urbains, l'immobilier, la mécanique ou les sociétés de services.

ARNAUD DESPINOY

Médiateur Professionnel
Consultant Formateur
Expert en Non-Verbal

Dans la pédagogie depuis maintenant 20 ans, Arnaud a été directeur d'un centre de formation avant d'œuvrer dans la conception et l'animation de stages dans les domaines du management et des relations humaines. Médiateur professionnel et expert en Bodysystemics (langage corporel), les enquêtes et les audits sociaux, ainsi que les médiations qu'il réalise pour les tribunaux lui permettent d'utiliser les outils développés en formation pour retenir ce qui est fondamental et opérationnel.

TRANSMETTRE

APAISER

ACCOMPAGNER

ÉVALUER

IEDRS®

INSTITUT EUROPÉEN
POUR LE DÉVELOPPEMENT
DES RELATIONS SOCIALES

IEDRS France
12 boulevard de Trèves
57070 METZ
Tél. + 33 (0) 3 87 50 81 58

IEDRS Luxembourg
20 rue de Hollerich
L-1740 LUXEMBOURG
Tél. +352 26 12 34 58

/IEDRS
/institut_iedrs
/in/iedrs

Email : contact@iedrs.com
www.iedrs.com

IEDRS®

Formation Médiation Conseil