IEDRS
INSTITUT EUROPÉEN POUR LE DÉVELOPPEMENT DES RELATIONS SOCIALES

FORMATION MÉDIATION AUDIT-CONSEIL

Maîtriser, traiter, orienter les situations de harcèlement et de comportements toxiques

PROGRAMME ET MODALITÉS

Devenez un acteur clé face aux situations de **harcèlement**, de **discrimination**, de **sexisme** et de **comportements toxiques**.

Apprenez à **repérer les signaux faibles**, **analyser les situations sensibles** et **orienter efficacement** vers les **dispositifs adaptés**.
Développez une posture professionnelle fondée sur **l'écoute**, la **neutralité** et **l'efficacité**, pour apporter une réponse **rapide** et **structurée**.
Une formation concrète pour agir efficacement et **contribuer à la prévention des risques psychosociaux** au sein **de votre organisation**.

DURÉE

5 jours
35 heures de formation dont 28h en présentiel (2 fois 2 jours de 7 heures) et 7 heures de mise en pratique entre les modules.

LIEU DE FORMATION

Metz, Luxembourg ou en intra-entreprise.



OBJECTIFS

- **Donner aux acteurs de terrain** la capacité de repérer rapidement les situations de harcèlement, discrimination, sexisme et comportements toxiques.
- **Fournir des outils concrets** pour analyser la plausibilité d'une situation et distinguer faits, ressentis et jugements.
- **Développer une posture professionnelle** permettant d'accueillir, d'écouter et de recueillir les témoignages avec neutralité.
- **Apprendre à orienter efficacement** vers les dispositifs et interlocuteurs compétents (RH, enquête interne, médecine du travail, inspection du travail, etc.).
- **Renforcer la prévention des risques psychosociaux** en créant un premier niveau d'action complémentaire aux enquêteurs spécialisés.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Identifier les signaux faibles et comportements révélateurs de harcèlement moral, sexuel, de discrimination, de sexisme ou de toxicité relationnelle.

Maîtriser les bases juridiques liées aux risques psychosociaux et aux obligations légales de l'employeur.

Accueillir et écouter une personne en situation sensible, recueillir les faits avec neutralité et assurer une première traçabilité.

Évaluer la plausibilité d'une situation sans se prononcer sur sa véracité, en distinguant faits, ressentis et jugements.

Orienter la situation vers le dispositif adapté (enquête interne, cellule RH, médecine du travail, inspection du travail ou autres instances compétentes).

Rédiger un court rapport d'alerte objectif, clair et exploitable par les décideurs ou les enquêteurs spécialisés. et neutralité.

PUBLIC

- Cette formation s'adresse à l'ensemble des acteurs de l'entreprise susceptibles d'être confrontés à des situations sensibles (Référent harcèlement, élus CSE / CSSCT, manager, collaborateurs (secteur public & privé)

EFFECTIFS

- De 5 à 12 apprenants.

PRÉREQUIS

- Aucun prérequis.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- Nos locaux sont intégralement accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR). En intra, prendre contact avec le centre de formation pour tout besoin complémentaire.

DÉLAI D'INSCRIPTION

- Inscription 24 heures au plus tard avant le début de la session sous réserve de places disponibles.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Une pédagogie active, alternant théorie et pratique.

Les participants développent leurs compétences à travers jeux de rôle, simulations et analyses de situations réelles, pour acquérir des outils directement applicables.

Le travail en petits groupes, les cas pratiques, les apports juridiques et les supports vidéo favorisent l'interactivité, le partage d'expériences et l'ancrage des apprentissages.

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

- Exercices pratiques, mise en situation permettant la délivrance d'une attestation validant les acquis cités dans le programme.

Feuilles d'émargement

ENGAGEMENT QUALITÉ

- Conforme au référentiel QUALIOPI

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :
Actions de formation

CONDITIONS D'INSCRIPTION

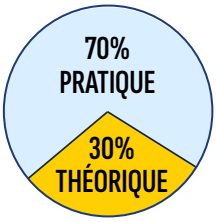
- Bulletin d'inscription
- Pièce d'identité
- CV + lettre de motivation
- Règlement des frais pédagogiques

Avant le début de la formation, chaque stagiaire recevra une convocation, reprenant les modalités (lieux, horaires).

TARIF

- 500€ par personne et par jour

Tarif préférentiel pour les groupes



TAUX DE RÉUSSITE

- 98%

TAUX DE SATISFACTION

- 100%

PROGRAMME

Comprendre et décrypter les interactions et les comportements (jour 1)

- **Exploration des perceptions, des comportements et des filtres cognitifs** dans la compréhension des interactions sociales
- Les sources de **conflits**
- Les **déclencheurs** de conflits
- **Syndrome** de l'autorité
- **Perception** et vision
- **Les émotions** et l'intelligence émotionnelle
- **Comportement** et **intention** (Adversité et Altérité)

Acquérir une connaissance des distinctions juridiques, organisationnelles et institutionnelles (jour 2)

- **Définition des RPS** (stress, burn-out, bore-out, violence, etc.)
- Différence entre conflit, harcèlement et comportements inappropriés ou toxiques
- **Harcèlement moral** : définitions, exemples concrets, jurisprudence
  - **Harcèlement sexuel** : définitions, obligations de l'entreprise, tolérance zéro
- **Discrimination** et **sexisme** : identifier et prévenir ces comportements
- **Cadre juridique** : Code du travail et obligations des entreprises et institutions
- **Outils de diagnostic en entreprise** : baromètre social, enquêtes internes
- **Plan de prévention** : comment mettre en place une démarche proactive
- Mise en place de **procédures** claires et réglementaires
- **Sensibilisation** des collaborateurs et communication interne
- **Études de cas** : identifier les signes précurseurs de situations à risque
- **Témoignages** et discussions interactives

TRAVAIL INTERSESSION (JOUR 3)

- **Mise en application** en autonomie des notions vues lors des deux premiers jours afin de consolider les acquis et préparer la suite de la formation

Techniques d'entretien (jour 4)

- **Les bases de l'écoute active : posture, empathie, reformulation**
- **Techniques** pour mener un entretien confidentiel et structuré
- **Les biais à éviter et les attitudes à privilégier**
- **Notions fondamentales de l'enquête : recueil des faits, neutralité**
- Rédaction d'un rapport synthétique : méthodologie et outils
- **Techniques de médiation** : apaiser les tensions et favoriser les solutions
- **Études de cas pratiques** et mises en situation

Mise en application (jour 5 matin)

- **Création d'une procédure à la suite de comportements toxiques**
- **Simulation d'entretien** individuel avec feedback
- **Création des zones d'affichages et information interne**
- Synthèse de la semaine

Examen (jour 5 arpès-midi)

- **Évaluation** formative des connaissances

La perception n’est jamais le constat d’une réalité objective, et pourtant elle guide nos comportements et alimente nos certitudes.

C.B.

GROUPE MAAT
L'HUMAIN AU CŒUR DE NOS ACTIONS
ISERP ENERP GERP IEDRS

2 bis rue Lafayette 57000 Metz
+33 (0)3 87 50 81 51 / contact@groupe-maat.fr

Chambre des Métiers du Luxembourg 2 Circuit de la Foire Internationale
L-1347 Luxembourg
+352 26 12 34 58 / contact@groupe-maat.fr

www.groupe-maat.fr