



Les conflits et les tensions s'immiscent dans les relations et peuvent devenir invivables.

L'organisation actuelle du travail et le management créent parfois des risques psychosociaux, qui fragilisent les collaborateurs et freinent la performance de l'entreprise.

Alors devenez

**Facilitateur en entreprise
comme personne de confiance
et médiateur FSM**

**pour accompagner les collaborateurs
et les entreprises vers des solutions
constructives et efficaces**



Comment gérer de manière constructive les Risques PsychoSociaux (RPS) : harcèlement, stress, discrimination etc. et les conflits interpersonnels ?

Edicter des normes claires et des procédures applicables permet de déterminer les responsabilités, les limites et de décider de mesures.

Créer des espaces de clarification, de dialogue et de négociation grâce au travail des **facilitateurs comme personne de confiance et médiateur (FPC)** s'inscrit dans ce contexte. Les collaboratrices et collaborateurs des organisations bénéficieront d'un accompagnement sur mesure en cas de problème et cela permettra à l'entreprise de réaliser ses prestations de qualité et à chacun de se sentir pleinement engagé et actif.

Les coûts des conflits en entreprise peuvent prendre des proportions considérables ! Une étude menée par la société d'audit KMPG auprès de PME allemandes, estiment que les coûts liés à des conflits varient entre 100'000 et 600'000 Euros par an, par entreprise. D'autre part, une récente étude dans le magazine « Harvard Business » indique que 53% des personnes sondées disent avoir vécu un conflit durant les douze derniers mois et que 15% seraient restés à la maison sans être malades pour échapper à un conflit de travail.

C'est donc primordial pour toute entreprise **d'agir et de mieux prévenir !**

La législation et le SECO obligent d'ailleurs les entreprises à mettre en place des procédures pour prévenir et gérer les risques psychosociaux. Un récent jugement du Tribunal Fédéral le rappelle : toute entreprise doit mettre à disposition une **“personne de confiance”**, sans lien hiérarchique, formée à la gestion de conflit, et pouvant intervenir au sujet de la protection de l'intégrité des collaborateurs.

Cette formation a donc pour but de former à la fois des **spécialistes des risques psychosociaux** en entreprise et des gestionnaires de **conflits**. Ces personnes seront des spécialistes pour **mettre en place des mesures de prévention limitant les RPS** pour les travailleurs et pour mener des processus de facilitation et de médiation.

Des personnes optimistes et réalistes, dotés d'une capacité d'analyse et d'intervention ad hoc.

Ces “facilitateurs comme personnes de confiance” et ces « médiateurs » feront ensuite partie du Réseau de Confiance en Entreprise (www.reseau-de-confiance.ch) s'ils le souhaitent.

Destinataires :

Cette formation est ouverte à toute personne exerçant une fonction en rapport avec les relations humaines : RH, juriste, manager, consultant.

Elle est très recommandée aux professionnels en lien avec l'encadrement de personnes ou la protection de la personnalité (DRH, chef du personnel, responsable MSST, chef d'équipes, « personne de confiance interne », “care manager”, infirmière en entreprise, entrepreneur, syndicaliste, assistant social, etc.).

SDM-FSM

Schweizerischer Dachverband Mediation
Fédération Suisse des Associations de Médiation
Federazione Svizzera delle Associazioni di Mediazione



www.ipromed.ch
022/ 774 07 10 (le matin)

1, ch. Cressonnière – 1294 Genthod

Spécificités

Cette formation de facilitateur en entreprise comme personne de confiance (FPC) et médiateur est innovante et spécifique sur ces points :

- une formation **professionnalisante** : la certification délivrée est accréditée par la FSM (Fédération Suisse de Médiation). La certification est en correspondance avec les exigences du SECO et des OCIRT. La formation réussie vous donne accès au Réseau de Confiance en Entreprise (www.reseau-de-confiance.ch), vous permettant directement d'être un professionnel au service des employés et des entreprises.
- une structure **modulaire** : un premier module donne accès à la certification de « **facilitateur comme personne de confiance** » **FPC**, (cursus reconnu par la FSM) ; un deuxième module qui inclut le premier, permet la certification de « **médiateur** » et l'accréditation auprès de la FSM.
- une orientation « **personne de confiance** » professionnelle. (Comme l'exigent les lois suisses, toute entreprise helvétique doit pouvoir proposer à ses collaborateurs une procédure incluant un tiers spécialiste, capable d'analyser tensions, risques psychosociaux et conflits, et d'orienter les personnes impliquées vers une démarche adéquate)
- une conception « **orientation solution** » et **systémique** : les processus de médiation et d'accompagnement de collaborateurs en situation délicate s'orientent vers une recherche d'options concrètes sur « l'avenir », en lien avec une analyse globale du contexte et des interactions
- une tendance de **psychologie humaniste et positive** : communication interpersonnelle, connaissance de soi, Programmation Neuro Linguistique, leadership, résilience, optimisme, gestion des émotions sont au coeur de la posture du professionnel tiers
- une priorité sur les **compétences à la fois cognitives (savoirs), affectives (relationnelles et réflexives / savoir être) et psychomoteurs (comportementales, / savoir -faire)** ; mise en œuvre de techniques, méthodes/processus consolidant la posture. (des méthodes actives et participatives sont privilégiées pour intégrer des compétences relationnelles et réflexives durant la formation)
- un projet de **formation pratique, active et ludique** : plus de 50% de l'apprentissage est fait de mises en situations, d'ateliers de groupe, de jeux de rôles, d'études de cas. Stages, analyse de pratiques, supervisions consolident cette orientation. Moyens audio-visuels, observations et lectures sont également au programme. Une alternance théorie-pratique permet d'intégrer les dimensions de posture (savoir-être) et de savoir-faire.



Modules :

Module	Période	
1. Facilitateur comme PC (FPC) (14 jours)	26 octobre 2023 30 novembre 2023 25 janvier 2024 21 mars 2024 2 mai 2024 13 juin 2024 19 septembre 2024	27 octobre 2023 1 ^{er} décembre 2023 26 janvier 2024 22 mars 2024 3 mai 2024 14 juin 2024 20 septembre 2024
2. Médiateur (8 jours + stage et ateliers de pratique réflexive)	10 octobre 2024 7 novembre 2024 5 décembre 2024 16 janvier 2025	11 octobre 2024 8 novembre 2024 6 décembre 2024 17 janvier 2025

Les deux modules correspondent aux critères de la FSM (Fédération Suisse des Associations de Médiation).

Le cursus du premier module est reconnu par la FSM selon les critères de facilitateur. (120h). Le deuxième module, qui intègre le premier, est reconnu par la FSM et permet aux personnes certifiées d'obtenir la reconnaissance du titre de « médiateur/trice FSM ».

Ce deuxième module implique la réalisation d'un stage pratique auprès d'un médiateur professionnel avec de « vrais clients ». (200h)

Compétences de Facilitateur en entreprise comme Personne de Confiance (FPC):

- gérer des tensions ou négociations simples comme tiers neutre et facilitant
- comprendre les conflits et autres RPS et leurs conséquences
- utiliser les outils de facilitation en posture médiative
- respecter la déontologie des PC
- mener des entretiens constructifs avec une personne requérante
- orienter et accompagner toute demande dans une démarche idoine
- mettre en place des mesures de prévention, des dispositifs de gestion des conflits et RPS

Compétences comme Médiateur :

En plus des compétences listées ci-dessus (du facilitateur en entreprise comme PC) :

- initier et piloter des processus de médiation avec plusieurs parties
- analyser les conflits et intervenir de manière adaptée
- adopter une posture réflexive et respecter la déontologie de la profession de médiateur
- coopérer avec tous les acteurs de manière systémique
- utiliser outils, techniques et méthodes propres aux professionnels et adaptés au contexte d'intervention
- développer sa capacité réflexive pour progresser et s'adapter avec finesse

Compétences futures :

**YES,
I CAN!**

Contenu :

Module Facilitateur comme PC - FPC

RPS : définition et état des lieux, avec accent sur le conflit, les formes de harcèlement, stress, burn-out, TMS/SPA... Mode de prévention et d'intervention.
Méthodes et techniques d'entretien et d'accompagnement.
FPC : rôle, fonction, historique, domaines d'application
Théorie de psychologie de sciences sociales et de systémique.
Typologie des contextes et de management.
Posture médiative

Module Médiateur

En plus du module précédent :

Médiation : processus, type, domaines d'intervention

Médiateur : déontologie, droit, psychologie, posture

Théorie des conflits (définition, escalade, conséquences)

Psychologie, communication, contextes managériaux.



En pratique, le participant apprendra à utiliser l'écoute active et des techniques d'entretien, à mener des phases préliminaires d'analyse, d'intervention et d'orientation. De plus, il saura analyser la nature des conflits et des RPS, mettre en œuvre les conditions cadre d'intervention. Il entraînera des compétences de méta et infra-communication en accompagnement des personnes vivant des RPS et en menant les rencontres pour faire évoluer ces situations.

Reconnaissance



Cette formation délivre 3 diplômes :

- **Attestation de suivi de formation** après chaque module suivi
- **Certification de « facilitateur en entreprise comme personne de confiance »** (FPC) après le 1^{er} module et la réussite de l'évaluation certificative y relative
- **Certification de « Médiateur »** après le 2^{ème} module et la réussite de l'évaluation certificative. Cette certification donne l'accréditation « FSM ».

Chaque module est évalué par

- des travaux intersessions
- une « mise en situation » avec des acteurs ou des pairs
- des lectures et des notes de synthèse
- des rapports d'analyse

Un travail écrit permet la certification de Facilitateur en entreprise comme Personne de Confiance (FPC). Le stage final et son rapport écrit font partie intégrante de la formation et correspondent au travail pour la certification et l'accréditation de Médiateur FSM.

Chaque participant doit être présent à 80 % des rencontres de formation au moins.

La formation correspond aux critères de la FSM. Il y a notamment plus de 200 heures de cours sur 13 mois, un stage, des analyses pratiques etc. L'ensemble du cursus se déroule sur 12(-18 mois).

Dates :



Inscription et coûts :

Planning :

Premier module : facilitateur en entreprise comme Personne de Confiance - FPC (14 jours) :

26 & 27 octobre 2023 ; 30 novembre & 1^{er} décembre 2023 ; 25 & 26 janvier 2024
21 & 22 mars 2024 ; 2 & 3 mai 2024 ; 13 & 14 juin 2024 ; 19 et 20 septembre 2024

2^{ème} module : médiateur

8 journées suivantes + stage (obligatoire) et pratiques supervisées (en soirée) :

10 & 11 octobre 2024 ; 7 & 8 novembre 2024 ; 5 & 6 décembre 2024 ; 16 & 17 janvier 2025

Inscription et coûts :

L'inscription se fait avec le bulletin en annexe, à renvoyer avant **le 15 août 2023**.

Les frais de dossier et d'inscription s'élèvent à **Fr 500.--**

La participation financière de la formation est de **Fr 5'500.--** pour ceux qui font la certification de facilitateur en entreprise comme Personne de Confiance.

Elle est de **Fr 3'500.-** pour ceux qui veulent continuer sur la certification de Médiateur, une fois la certification de facilitateur terminée.

Elle est de **Fr 8'000.--** pour ceux qui entament dès le départ les deux certifications (Facilitateur en entreprise comme Personne de Confiance & Médiateur).

Les frais de repas, de déplacement ou de nuitée ne sont pas inclus. Sont intégrés dans ce prix :

- les journées de formation
- le suivi des travaux
- les pratiques supervisées
- les évaluations intermédiaires et certifiantes
- les certifications

Le paiement peut se faire de manière échelonnée, mais 50 % au moins doit être versé dès que l'inscription est validée ; et le montant total doit être versé avant les cours et les évaluations certificatives finales.



SDM-FSM

Schweizerischer Dachverband Mediation
Fédération Suisse des Associations de Médiation
Federazione Svizzera delle Associazioni di Mediazione



Lieu / horaires :

Un entretien gratuit avec le directeur de formation, Monsieur Samuel Perriard, est possible et recommandé avant l'inscription.

Pour tout renseignement :

Sophie Domézon

022/ 774 07 10 (le matin)

Institut professionnel de médiation

1 ch. Cressonnière à 1294 Genthod

ou info@ipromed.ch

La formation a lieu à **Genève**, au **centre de formation de Lancy Pont-Rouge**. 4 Rampe du Pont-Rouge au Petit-Lancy (1213) (*facilement accessible avec les transports publics*). *Exceptionnellement, un autre lieu à Genève peut être choisi.*

Les **horaires sont de 8 h 30 à 17 h00**.

Toutes les formations, les documents et les exercices sont donnés en **langue française**. Les documents fournis sont envoyés par courriel.

Intervenants (sous réserve de confirmation)

Samuel Perriard, Médiateur FSM-FSA, consultant et formateur. Master en géographie humaine et gestion d'entreprise. Coach IDC. Médiateur accrédité auprès des tribunaux genevois, praticien PNL, psychosociologue. Superviseur.

Anne Catherine Salberg, Médiatrice FSM-ASMF. Personne de confiance en entreprise. Formatrice d'adultes. Superviseuse FSM.

Nathalie Rey, avocate et médiatrice FSA, spécialiste des accords de médiation.

Marcel Paris : avocat et médiateur FSA

Pascal Crespin : psychologue et spécialiste des organisations et des RPS

Laurence Weber : médiatrice FSA-FSM, avocate, ombudsman certifiée en droit collaboratif

Patricia Lüthy : médiatrice FSM, formatrice d'adulte FSEA, coach, praticienne PNL, Mastère RH, docteure en droit

Prérequis :

Cette formation s'inscrit dans un cursus d'apprentissage professionnel interdisciplinaire. Elle exige une forte motivation puisqu'il s'agit d'accompagner des personnes impactées par les RPS ou vivant une situation de conflit. Dès lors, il est demandé une expérience antérieure ou actuelle dans un secteur professionnel et/ou la société civile en rapport avec la facilitation des conflits, ou la question des RPS. Il convient lors de l'inscription de démontrer cette expérience ou une forte motivation à œuvrer dans ce domaine. Au demeurant, ceux qui auront fait une formation académique (HES/Université) ou d'école supérieure en ayant développé des larges connaissances auront une inscription à cette formation facilitée puisqu'ils n'auront qu'à démontrer leur motivation.



**Annexes à
présenter :**

à préciser :

Bulletin d'inscription

Formation 2023 - 2025

À retourner à
IPROMED
1 ch .Cressonnière / 1294 Genthod
avant le 15 août 2023

Nom _____

Prénom _____

Entreprise _____

Fonction _____

Adresse _____

NPA – Localité _____

Email (obligatoire) _____

Tél. fixe _____

Tél. portable _____

- lettre de motivation
- CV avec copie des formations et titres.

Je m'inscris à la formation :

- ☐ Facilitateur en entreprise comme PC (module 1)
- ☐ Médiateur (module 2)
- ☐ Les 2 modules

J'atteste m'engager dans cette formation avec discernement en ayant conscience de l'intégrité requise pour devenir tiers neutre dans un conflit ou pour une personne vivant un risque psychosocial. Mon inscription ne sera définitive qu'une fois ma participation financière effectuée. J'ai pris connaissance que cette formation va me demander un apprentissage

Lieu, date : _____

Signature : _____

