# Formation - Violences au travail : accueillir la parole et orienter les victimes

*Apprenez à accueillir les victimes de violences au travail, identifier les signaux d'alerte et orienter les situations avec bienveillance.*

| | |
|---|---|
| **Durée de la formation :** | 7 heures - 1 journée |
| **Modalités :** | Présentiel ou à distance |
| **Destinataires :** | Représentants du personnel, encadrants de proximité, RH, préventeurs, référents harcèlement et VSS |

## Objectifs et prérequis :

### Objectifs pédagogiques :

**Connaître et comprendre :**

- Les facteurs de risque individuels, collectifs et organisationnels pouvant mener à des situations violentes
- Les éléments de posture permettant d'apaiser les violences
- Les principes de structuration et de déontologie d'un dispositif d'alerte interne
- Les relais internes et externes
- Son périmètre et champ d'intervention en matière de prévention des violences et ses limites
- Les conséquences légales associées à chaque forme de violence

**Savoir :**

- Repérer des signaux faibles pouvant indiquer la présence de violence(s)
- Recueillir la parole des personnes victimes de violences : conduire et tracer un entretien
- Orienter les personnes vers les relais appropriés pour leur prise en charge

### Prérequis : aucun

## Programme détaillé :

### MODULE 1 : Définition et enjeux relatifs aux diverses formes de violence

**1. Comprendre les enjeux des violences au travail**

- Données clés et statistiques
- Pourquoi parler de violences au travail aujourd'hui ? (enjeux légaux, sociaux et éthiques)

**2. Identifier les différentes formes de violences**

- Les différentes formes de violences (violences verbales, psychologiques, physiques, sexuelles, économiques, symboliques, institutionnelles…)
- La notion de consentement au cœur de toutes les formes de violences : comprendre ce que c'est et comment il s'exprime ou non

**3. Comprendre le mécanisme des violences et définitions légales**

- Le continuum des violences : comprendre comment les comportements banalisés (ex. stéréotypes) nourrissent un climat à risque propice à l'émergence de violences graves (ex. menaces vitales) grâce au concept sociologique de pyramide des violences

- Les 25 critères de discriminations détaillés par le Défenseur des Droits

## MODULE 2 : Repérage des signaux d'alerte

**1. Identifier les facteurs indicateurs de violence au travail :**

- Facteurs organisationnels
- Facteurs collectifs
- Facteurs individuels
- Analyser les situations à risque : participer à une dynamique de méta-analyse

**2. Reconnaître les signaux faibles (dont non verbaux) individuels**

**3. Rappel du cadre légal et de la possibilité de double orientation des victimes : interne ou externe**

## MODULE 3 : Rôle et limites des premiers écoutants

**1. Identifier le rôle et les limites des premiers écoutant**

**2. Les 6 registres d'action à distinguer :**

- L'alerte
- L'enquête
- L'approfondissement du signalement
- L'accompagnement
- L'écoute psychologique
- Le soutien émotionnel

-

## MODULE 4 : Les dispositifs d'alerte interne

**1. Les principes clés pour structurer un dispositif d'alerte interne :**

- Les acteurs impliqués
- Les étapes du dispositif
- Les outils de recueil et de suivi
- Les garanties de confidentialité et d'impartialité
-

**2. L'enquête interne, une des voies possibles après l'alerte :**

- Objectifs, étapes clés, incontournables méthodologiques et déontologiques

## MODULE 5 : Accueillir, communiquer et mener un premier entretien avec bienveillance

- Créer un espace sécurisé pour la parole
- Gestion de l'empathie et de la neutralité
- Techniques d'écoute active
- Garantir la traçabilité de la situation : utiliser une fiche d'entretien (principes de la fiche d'entretien et items de la fiche d'entretien)
- Garantir la confidentialité (les grands principes de confidentialité et identification des éléments à retranscrire dans la fiche d'entretien)
- Favoriser la transparence : permettre à l'interlocuteur de relire et amender la fiche d'entretien
- Focus : les questions utiles à poser, les questions à éviter

## MODULE 6 : Orienter : les acteurs internes et externes mobilisables et leurs rôles

**1.Rappel : l'obligation de sécurité de l'employeur**

**2. Orienter vers des acteurs internes :**

- Les instances représentatives du personnel,
- Les référents harcèlement,
- L'encadrement,
- Les fonctions support

**3. Orienter vers des acteurs externe :**

- Le médecin du travail
- L'inspection du travail
- Le défenseur des droits
- La ligue des droits de l'Homme
- Le CIDFF
- France Victimes
- Association européenne contre les Violences faites aux Femmes au Travail (AVFT)

## Formateurs et pédagogie :

Nos formatrices : Nos formatrices sont aussi intervenantes spécialisées dans la prévention des risques psychosociaux, la conduite d'enquêtes harcèlement et l'écoute de personnes signalantes. Leurs formations disciplinaires (psychologie du travail et des organisations, psychosociologie clinique, psychothérapie) et leur expertise de terrain alliant analyse des environnements de travail, techniques d'entretiens et maîtrise des cadres méthodologiques et déontologiques des enquêtes, garantit une approche à la fois rigoureuse, bienveillante et conforme aux exigences professionnelles.
Méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques
- Brainstorming
- Ateliers en sous-groupe
- Etudes de cas pratiques
- Témoignages vidéo
- Quizz
- Mise en situation

## Ressources et outils :

- Support pédagogique enrichi, supports d’ateliers
- Fiche outil : structuration d’une fiche action de prévention
- Trame d'entretien et fiche archivage de recueil d’un premier signalement
- Annuaire des acteurs relais

## Évaluation des acquis :

En entrée en formation : état des pratiques et quizz d'auto-positionnement Pendant la formation : à travers les éléments produits en ateliers et travaux de groupes A la fin de la formation : feuille de route individuelle