

Programme de formation

« Les Gammes »

Préparant à la certification

« Exercer la fonction de Référent

Qualité des Relations Professionnelles »

Et si la Qualité des Relations Professionnelles devenait un levier de performances ? La confiance et la concertation dans les collectifs de travail sont au cœur de cet enjeu. L'ingénierie relationnelle apporte l'outillage rationnel de cette transformation, à l'écart de la bienveillance, du droit et de la psychologie.

Le parcours de formation certifiant « Les Gammes » est issu de la pratique des médiateurs professionnels de Diapason. Il apporte aux participants des savoirs et savoir-faire en ingénierie relationnelle leur permettant d'être identifiés comme référents qualité relationnelle dans leur environnement professionnel.

Aux organisations, le Référent en Qualité des Relations Professionnelles apporte un dispositif permettant de promouvoir la confiance et la motivation. La présence d'un Référent QRP réduit le risque de dégradation relationnelle, favorisant ainsi la bonne marche de l'entreprise et sécurisant sur les aspects juridiques de santé au travail.

Objectifs

L'objectif de la formation est de permettre aux participants d'acquérir les compétences en ingénierie relationnelle nécessaires pour exercer la fonction de « Référent Qualité des Relations Professionnelles ». Ils seront alors à même d'intervenir lorsque les relations se tendent ou deviennent conflictuelles, d'anticiper les risques de dégradation, d'identifier et d'agir sur les situations nécessitant un accompagnement relationnel.

La formation vise l'acquisition de quatre niveaux de compétences :

- Désamorcer les dynamiques conflictuelles dans les relations professionnelles, en utilisant le langage rationnel de l'ingénierie relationnelle, dans le but de créer la confiance et réduire les risques de conflits entraînant des coûts liés à leur traitement ;
- Faciliter les processus décisionnels porteurs d'engagement dans un collectif de travail, au moyen des techniques de concertation de l'ingénierie relationnelle, dans le but de susciter la participation et l'adhésion des personnes aux décisions ;
- Sécuriser les relations en favorisant l'implication dans les situations de changement et d'incertitude, par la reconnaissance de la contribution de chacun et la diversification de la communication, en abordant les difficultés sans faux-fuyant, dans le but de mettre en œuvre des projets efficaces ;
- Accompagner des personnes dans leurs réflexions sur la qualité de leurs relations professionnelles, avec les techniques de l'altérocentrage, afin qu'elles acquièrent progressivement de l'autonomie dans la mise en œuvre des 3 compétences précédentes C1 à C3 au sein de leurs propres collectifs de travail.

Ces compétences reposent en premier lieu sur une posture centrée sur l'autre. Celle-ci permet notamment de dialoguer sans être focalisé sur ses ressentis, en évitant d'adopter un mode réactionnel en réponse aux effets sur soi des propos de l'autre. En second lieu, les compétences acquises s'appuient sur un socle d'outils et techniques permettant de réfléchir et de faire réfléchir, de réduire les débordements émotionnels, de clarifier et structurer la pensée.

La formation « Les Gammes » ouvre sur la certification « Exercer la fonction de Référent en Qualité des Relations Professionnelles », enregistrée par France Compétences sous la référence [RS6947](#).

Modalités pédagogiques

La formation comprend 12 modules correspondant à 105 heures d'apprentissage, organisées selon trois modalités pédagogiques :

- Un accès au LMS¹ de Diapason pour acquérir les fondamentaux en autonomie, avec des vidéos, des exercices et des quiz ;
- 12 sessions d'une demi-journée en visio avec un formateur pour consolider les acquis, revoir les exercices et les quiz réalisés en autonomie ;
- 5 journées en présentiel ou distanciel pour pratiquer les outils abordés et mettre en perspective des situations professionnelles vécues par les participants.

¹ Learning Management System (ou e-learning)

Chacun des 12 modules alterne des activités en LMS et une session en visio avec un formateur. Une première journée en présentiel (ou distanciel) initie le parcours, puis quatre journées pleines en présentiel (ou distanciel) jalonnent le parcours, tous les 3 modules.

À l'issue de la formation, les participants passent devant un jury de certification.

Programme détaillé

Le déroulement du programme est progressif, alternant pour chaque module des éléments théoriques et pratiques.

La première journée introductive permet de poser les fondamentaux du parcours de formation, le référentiel de certification et de s'approprier le fonctionnement du LMS (7h).

Cours 1

Module 1

- Activités en autonomie en LMS : Comprendre la relation et les ressorts de l'entente (2h30 + 2h de travail personnel) ;
- Session en visioprésentiel avec un formateur (3h30).

Module 2

- Activités en autonomie en LMS : Pacifier avec le langage de la reconnaissance (2h30 + 2h de travail personnel) ;
- Session en visioprésentiel avec un formateur (3h30).

Module 3

- Activités en autonomie LMS : Réflexion personnelle et mise en pratique (2h + 3h de travail personnel) ;
- Session en visioprésentiel avec un formateur (3h30).

Journée d'ateliers sur des situations professionnelles (7h).

Cours 2

Module 1

- Activités en autonomie en LMS : Différencier l'expression en altérité et à risque (2h30 + 2h de travail personnel) ;
- Session en visioprésentiel avec un formateur (3h30).

Module 2

- Activités en autonomie en LMS : Être à l'aise pour parler de l'autre et de soi (2h30 + 2h de travail personnel) ;
- Session en visioprésentiel avec un formateur (3h30).

Module 3

- Activités en autonomie en LMS : Réflexion personnelle et mise en pratique (2h + 3h de travail personnel) ;
- Session en visioprésentiel avec un formateur (3h30).

Journée d'ateliers sur des situations professionnelles (7h).

Cours 3

Module 1

- Activités en autonomie en LMS : Développer la confiance avec la rationalité (2h30 + 2h de travail personnel) ;
- Session en visioprésentiel avec un formateur (3h30).

Module 2

- Activités en autonomie en LMS : Enrayer la surenchère et pratiquer la légèreté (2h30 + 2h de travail personnel) ;
- Session en visioprésentiel avec un formateur (3h30).

Module 3

- Activités en autonomie en LMS : Réflexion personnelle et mise en pratique (2h + 3h de travail personnel) ;
- Session en visioprésentiel avec un formateur (3h30).

Journée d'ateliers sur des situations professionnelles (7h).

Cours 4

Module 1

- Activités en autonomie en LMS : Enrichir et diversifier sa communication (2h30 + 2h de travail personnel) ;
- Session en visioprésentiel avec un formateur (3h30).

Module 2

- Activités en autonomie en LMS : Porter la qualité relationnelle dans l'organisation (2h30 + 2h de travail personnel) ;
- Session en visioprésentiel avec un formateur (3h30).

Module 3

- Activités en autonomie en LMS : Réflexion personnelle et mise en pratique (2h + 3h de travail personnel) ;
- Session en visioprésentiel avec un formateur (3h30).

Journée d'ateliers sur des situations professionnelles (7h).

Certification

La certification comprend deux étapes :

- Des activités dans le LMS permettant de valider les connaissances acquises durant la formation ;
- Un passage devant un jury, en présentiel ou en distanciel, dont l'objectif est de valider l'acquisition des compétences prévues au référentiel disponible sur le site de France Compétences.

Prérequis

Les participants maîtrisent la langue dans laquelle est dispensée la formation, français ou anglais.

Une expérience professionnelle ou équivalent de 3 ans est fortement recommandée.

Un entretien d'évaluation du besoin est réalisé en amont de la formation, soit individuellement, soit avec le commanditaire de la formation.

Modalités d'évaluation

Les connaissances des participants font l'objet d'une première évaluation en début de formation.

Puis l'atteinte des objectifs par chacun des participants est évaluée par le formateur tout au long de la formation. Pour chaque objectif et chaque participant, le formateur évalue s'il est acquis, en cours d'acquisition ou non acquis.

Formateur

Fabien Éon accompagne depuis plus de 30 ans des personnes et des organisations. Il est médiateur professionnel, consultant, formateur et intervenant en école de management.

Il se consacre à transmettre son expérience aux acteurs de l'entreprise, dans les situations de management transversal, d'accompagnement des changements, de difficultés relationnelles entre les personnes ou au sein des collectifs de travail.

Passionné par les relations interpersonnelles et sociales, il intervient également sur des programmes de recherche en ingénierie relationnelle et est auteur de plusieurs ouvrages sur le sujet.

Novembre 2025