



RÉCLAMATIONS INDIVIDUELLES ET MOYENS D'ACTION DE L'ÉLU CSE

Dernière mise à jour le 22/09/2026.

OBJECTIF

Développer sa capacité à analyser les demandes individuelles des salariés, à mobiliser les moyens d'action du CSE et à exercer efficacement ses droits d'information et d'intervention auprès de l'employeur.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Identifier le cadre et les limites d'intervention de l'élu CSE
- Analyser et traiter une réclamation individuelle de manière structurée
- Utiliser les moyens d'action et les droits d'information du CSE
- Présenter et défendre une demande auprès de la direction de manière factuelle et argumentée

PUBLIC CONCERNÉ

Élus titulaires et suppléants du CSE souhaitant approfondir le traitement des réclamations individuelles et l'utilisation des moyens d'action du CSE.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Sur inscription ou demande de devis, réalisation sous 2 à 4 semaines.

MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation individuelle ou en groupe dans vos locaux ou à distance en visio-conférence.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Si vous êtes en situation de handicap, merci de bien vouloir nous contacter au préalable afin que nous puissions définir ensemble les modalités nous permettant de vous former dans les meilleures conditions.

Tarif	NOUS CONSULTER
Réf.	PRO-000464
Contact	0750031226 contact@formaestro.fr www.formaestro.fr / www.formaestro-prevention.fr

PRÉ-REQUIS

- Aucun

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de mises en situation concrètes. Cas pratiques et échanges d'expériences entre participants. Supports pédagogiques : fiches pratiques, quiz interactifs, auto-évaluations.

Niveau Sans niveau de qualification	Modalité Présentiel	Effectif par session 1 mini > 10 maxi	Durée 7 heures / 1 jour(s)
---	-----------------------------------	--	--

FORMAESTRO - N° SIRET 94798245000035 - RCS Evry B 947 982 450 - Code APE 85.59A - 20, Rue des Malicornes 91490 MOIGNY-SUR-ECOLE France - Tél. : 0750031226 - contact@formaestro.fr - www.formaestro.fr / www.formaestro-prevention.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 10301 91 auprès du/de la Préfet de la région Ile-De-France.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.



PROGRAMME

DEMI-JOURNÉE 1 : TRAITER LES RÉCLAMATIONS DES SALARIÉS

Situer son rôle et son champ d'intervention

- Missions de représentation du CSE et rôle de l' élu
- Distinguer réclamation individuelle, réclamation collective et situation nécessitant une autre forme d'intervention
- Identifier les limites de l'intervention de l' élu
- Se positionner entre le salarié, la direction, les RH et les autres interlocuteurs de l'entreprise

Recueillir et analyser une réclamation individuelle

- Mener un entretien de recueil de la demande du salarié
- Identifier les faits, distinguer faits, perceptions et interprétations
- Reformuler la demande et déterminer ce qui relève réellement du rôle du CSE
- Identifier les informations et éléments utiles avant d'intervenir
- Préserver la confidentialité et adopter la bonne posture

Construire l'intervention de l' élu

- Déterminer le mode d'intervention adapté à la situation
- Présenter une réclamation à l'employeur en réunion ou hors réunion
- Formuler une demande claire, factuelle et juridiquement pertinente
- Accompagner le salarié lorsque la situation le justifie
- Assurer le suivi de la demande et de la réponse apportée par l'employeur

Repères sur les situations individuelles sensibles

- Sanctions et procédures disciplinaires
- Santé, sécurité, égalité professionnelle et harcèlement
- Procédures de rupture : **principaux repères et points de vigilance uniquement**
 - *Les questions relatives au contrat de travail, à la rémunération et au temps de travail ne font pas l'objet d'un développement spécifique, compte tenu du niveau de maîtrise du participant.*

DEMI-JOURNÉE 2 : EXERCER LES DROITS ET MOYENS D'ACTION DU CSE

Comprendre les droits du CSE vis-à-vis de l'entreprise

- Droits d'information et de consultation du CSE
- Informations que l'employeur doit mettre à disposition de l'instance
- Comprendre le rôle et l'utilité de la BDESE
- Identifier les informations accessibles au CSE et savoir les exploiter
- Repérer les situations dans lesquelles le CSE peut demander des précisions ou des informations complémentaires
- Comprendre les limites du « droit de regard » du CSE selon la nature des décisions de l'entreprise

Mobiliser les moyens d'action du CSE

- Présenter et formaliser une réclamation
- Utiliser les réunions et les échanges avec la direction
- Mobiliser les droits d'alerte lorsque la situation le nécessite
- Identifier les interlocuteurs et recours mobilisables en cas de difficulté
- Construire une intervention proportionnée à la situation rencontrée

Les réclamations collectives : les repères essentiels

FORMAESTRO - N° SIRET 94798245000035 - RCS Evry B 947 982 450 - Code APE 85.59A - 20, Rue des Malicornes 91490 MOIGNY-SUR-ECOLE France -
Tél. : 0750031226 - contact@formaestro.fr - www.formaestro.fr / www.formaestro-prevention.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 11 91 10301 91 auprès du/de la Préfet de la région Ile-De-France.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état.



- Identifier ce qui distingue une problématique individuelle d'une problématique collective
- Faire remonter une problématique concernant plusieurs salariés
- Articuler réclamations individuelles et action collective du CSE

Cette partie sera volontairement abordée plus rapidement afin de privilégier les problématiques individuelles.

Communiquer efficacement avec la direction

- Préparer ses arguments et hiérarchiser les faits
- Formuler une demande précise et exploitable
- Répondre aux objections et demander une réponse circonstanciée
- Conserver une posture constructive sans renoncer à son rôle de représentant

INTERVENANT(S)	ÉVALUATION	ATTRIBUTION FINALE
Formateur consultant expert dans son domaine.	En amont : fiche de positionnement recueillant attentes, problématiques, besoins et auto-positionnement, avec QCM diagnostique si nécessaire. En fin de formation : évaluation des compétences visées par le formateur, à partir des exercices et mises en situation, selon les niveaux « Acquis », « En cours d'acquisition » ou « Non acquis ».	Attestation des acquis / Certificat de Réalisation