

## La gestion des situations de **violence** et d'**agressivité**

Formation en 2 jours

### Actualité de la question

Aujourd'hui 70 % des salariés travaillent dans des sociétés de service et sont au contact direct des clients, des usagers ou des patients. Ils sont de plus en plus exposés à des actes d'incivilité, des agressions verbales ou physiques. L'exposition répétée à ces situations difficiles fait peser un risque psychosocial et un niveau élevé de stress, voire d'épuisement professionnel. Il n'existe pas de réponse unique aux multiples problèmes qui créent de la violence et de l'agressivité.

Cependant le retour d'expérience de ces situations nous montre que leur gestion est facilitée lorsque l'organisation et le management prennent en compte ce risque. Des améliorations d'organisation diminuent la fréquence et la gravité de ces agressions et de la violence.

La formation s'inscrit dans les principes de la recommandation adoptée par les CRAM sur « la prévention du risque agression des salariés en contact avec le public ». Elle prend en compte les principes de l'accord interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail.

### Pédagogie

Pédagogie interactive basée sur une alternance d'apports théoriques synthétiques, d'autoévaluation, de mises en situation (jeux de rôle), d'échanges, de films. L'accent est mis sur le vécu des participants (analyse de pratiques) et l'acquisition d'outils de prévention.

### Objectifs de la formation

- Connaître le thème et les enjeux.
- Anticiper et détecter les situations à risques et indésirables.
- Connaître les procédures et la marche à suivre en cas d'incident.
- Identifier les bonnes pratiques et les parades à mettre en œuvre.

### Public concerné

Salariés en contact avec le public, préventeurs, encadrement, personnels en charge des questions de sécurité ou de santé.

### Programme

#### I. Connaître le problème

- Les notions clés : violence interne et externe, harcèlement, agressions.
- La réalité du problème : statistiques nationales et européennes.
- La réglementation et les obligations de l'employeur dans la prévention de la violence.
- Apports théoriques synthétiques sur la violence et l'agressivité, le profil des personnes violentes, les typologies de passage à l'acte.

#### II. Agir

- Typologie des situations de violence : recensement et analyse des situations vécues (du tag à l'agression physique), classification et typologie, identification des émotions et des comportements mis en œuvre.
- Autoévaluation de son style de réaction à l'agressivité.
- Anticiper et se préparer : Reconnaître l'imminence du passage à l'acte.
- Gérer l'agression :
  - les techniques de désamorçage ;
  - écoute active ;
  - communication non-violente ;

- communication d'influence ;
- reformulation ;
- symétrie de la communication, le non-verbal ;
- affirmation de soi ;
- réagir à une agression physique ;
- se gérer mentalement, gérer le stress ;
- gérer l'émotion pendant et après ;
- les comportements apaisants ou aggravants.
- Autoévaluation des mesures en place dans l'entreprise.
- Identification des actions d'amélioration à partir des résultats de l'audit.
- Connaître les mesures de prévention existantes : prise de conscience du problème, évaluation, programme de prévention, la formation du personnel, les procédures d'urgence, l'amélioration de l'organisation du travail et des locaux, les partenaires extérieurs, le rôle central du management.
- Mettre en place des consignes claires
- Gérer les conséquences d'une agression : suite juridique, prise en charge (*defusing* et *debriefing*), suivi psychologique.

## Organisation du stage

### Encadrement pédagogique

Un expert consultant spécialisé dans la maîtrise des risques et l'amélioration des conditions de travail

### Documentation

- Un dossier pratique
- Le dernier numéro de la revue *Préventique*

### Durée et horaires

- 2 jours, durée adaptable à vos besoins

## Cette formation en intra-entreprise

**Cette formation organisée sur mesure, spécialement pour votre structure, à l'intérieur ou non de vos locaux.**

Cette solution présente **plusieurs avantages** :

- **financier**, puisque son principe est basé sur un coût fixe prépondérant et peu de frais variables, ce qui entraîne des économies d'échelle dès lors que vous êtes en mesure de mobiliser un minimum de 3 ou 4 personnes ; elle réduit également les frais liés aux déplacements des participants ;
- au niveau des **ressources humaines**, elle offre la possibilité de viser un objectif complémentaire de motivation d'équipe ;
- de **planning**, vous choisissez les dates de votre formation.

Cette solution permet :

- **d'adapter le contenu théorique** à votre contexte et le modifier en fonction de vos attentes ;
- **d'élaborer des travaux pratiques sur mesure** et recueillir parfois les témoignages d'un ou plusieurs acteurs ou témoin, disponibles sur place, et invités par le formateur.

## Bulletin d'inscription

### ***La gestion des situations de violence et d'agressivité***

- Nous sommes intéressés par une session en intra-entreprise, concernant \_\_\_\_ personnes, merci de prendre contact avec nous.**

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Société / Organisme : \_\_\_\_\_

Fonction / Service : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Pays : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopie : \_\_\_\_\_

Courriel (obligatoire) : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

**Date :**

**Signature :**



Préventique – 6 rue du Courant – 33310 Lormont – [www.preventique.org](http://www.preventique.org)

Service formation – Tél. : 05 56 79 10 55 – Fax : 05 57 87 45 64 – Courriel : [formation@preventique.org](mailto:formation@preventique.org)

Organisme de formation enregistré sous le n°72 33 06924 33 auprès du préfet de la région Aquitaine

Règlement par chèque bancaire ou postal à l'ordre du Groupe Préventique - RIB 10907 00001 92021393796 83 - Banque Populaire du Sud-Ouest