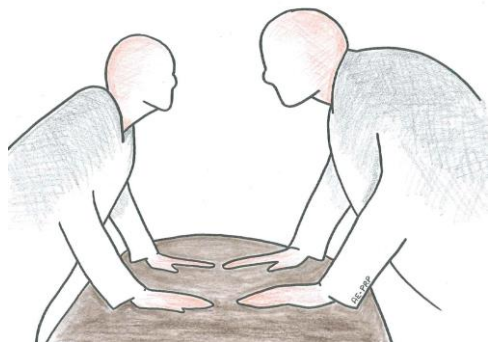


GESTION DES CONFLITS ET DES SITUATIONS D'AGRESSION

PRO-291.92-01

Fiche-programme conforme à l'article L6353-1 du Code du Travail



Public visé

Personnels travaillant au contact du public, devant gérer les conflits en rapport avec l'activité, ou étant exposé à des risques particuliers d'agression (risque de braquage, risque d'attentat...).

Prérequis

Aucun

Type d'action

- Formation à la sécurité dépendant de l'article L4141-4 du code du travail
- Formation en présence physique uniquement (pas de FOAD)
- Formation en intra-entreprise ou en centre de formation spécialisé

Codes de formation

Formacode : 42854 – Défense prévention sécurité

NSF : 344 – Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance (y compris hygiène et sécurité)

Textes officiels se rapportant à l'action de formation

- Agression : Articles L4141-2, R4141-3 et R4141-13 du code du travail
- Prévention : Articles L4111-1 à L4121-5 du code du travail

Durée

- 7 heures (1 jour)
- Les enseignements pratiques et les mises en situations d'évaluation des stagiaires représentent 20 à 30% du temps de formation

Périodicité

A définir par l'employeur

Nombre de participants par groupe

12 personnes maximum

Moyens d'encadrement

Organisme de formation déclaré à la DIRECCTE disposant d'un Service Relations Clients, d'un Service Administratif, d'un Service Qualité, et d'une équipe pluridisciplinaire de formateurs.

Moyens pédagogiques

- Formateurs en prévention des risques professionnels, titulaires d'un certificat de compétence délivré par l'organisme à l'issue d'une validation de leur aptitude à enseigner le sujet.
- Supports d'animation pédagogique standardisés, utilisés en vidéo-projection.
- Installations en centre de formation : salle de cours, tables, chaises, mur clair pour la projection, tableau papier ou effaçable. En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires.

Moyens d'évaluation

- Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants.
- Une attestation de fin de formation est remise au stagiaire à l'issue de la formation, précisant si les objectifs sont atteints ou non, ou en cours d'acquisition.

Objectif de la formation

A la fin de cette formation, le stagiaire doit être capable d'adopter le comportement adéquat afin de gérer une situation conflictuelle et d'appliquer les consignes de l'établissement en cas de menace grave.

Programme détaillé de la formation

■ Enseignements théoriques

- ↳ Définitions relatives aux conflits
- ↳ Différence entre conflit et agression
- ↳ Causes de situations conflictuelles :
 - Malveillance
 - Organisation
- ↳ Evolution du conflit vers l'agression
- ↳ Conséquences de la violence :
 - Physiques, psychologiques, psychosociales
- ↳ Résolution des conflits :
 - Différence entre problème et conflit
 - Méthodes de résolution
 - Différentes stratégies de négociation
- ↳ Recommandations aidant à la résolution des conflits :
 - Qualités nécessaires au dialogue
 - Attitude, termes à utiliser, termes à éviter...
- ↳ Recommandations concernant les actes violents
- ↳ Vidéos :
 - Comportement à adopter en cas d'agression verbale ou d'agression physique
 - Comportement à adopter en cas d'agression à main armée ou en cas d'attentat avec arme

■ Enseignements pratiques

- ↳ Echange préalable avec le groupe afin de déterminer la typologie des conflits et des menaces d'agression dans l'établissement

- ↳ Travail interactif (individuel et en sous-groupes) en début de formation sur une vidéo présentant les différentes problématiques des situations conflictuelles
- ↳ Etude des consignes spécifiques à l'établissement le cas échéant

■ **Bilan de la formation**

Tarif

Inter / Intra / Groupe / Individuel : sur devis, nous consulter