



GESTION DES CONFLITS ET DES SITUATIONS D'AGRESSION

EN ENTREPRISE
OU EN CENTRE
DE FORMATION

Public visé

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

Prérequis

- Utilisation usuelle de la langue française.

Cadre réglementaire de l'action de formation

- Prévention : articles L4121-1 et 2 du code du travail.
- Formation à la sécurité : articles L4141-2 et 4, R4141-3 et 13 du code du travail.

Durée de l'action

- 7 heures (1 journée).

Périodicité

- A définir par l'employeur.

Nombre de participants par groupe

- 12 personnes maximum.

Contenu théorique et pratique

- Concepts relatifs 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.
- Enseignements pratiques : échange préalable avec le groupe afin de déterminer la typologie des conflits et des menaces d'agression dans l'établissement.

Sanction de l'action

- Fiche individuelle de suivi précisant les résultats obtenus, les mises en situation réalisées, et comportant un avis du formateur à l'attention de l'employeur, relatif aux capacités évaluées.

Informations légales et conditions nécessaires à la formation

Codes de la formation

- Formacode 42854 – Défense Prévention Sécurité.
- NSF 344 – Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance (y compris hygiène et sécurité).

Objectif pédagogique général

- 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.

Analyse des besoins des bénéficiaires

- Le programme de cette formation est standard, et non personnalisable. Il incombe au préalable au commanditaire de définir la durée adéquate, avec le conseiller commercial de l'organisme de formation, en fonction des aptitudes des bénéficiaires.
- Une évaluation diagnostique réalisée par le formateur confirme ou infirme l'analyse préalable. Le cas échéant, un complément de formation peut être recommandé par le formateur.

Moyens d'encadrement

- Organisme de formation déclaré à la DRIEETS disposant d'un Service Relations Clients, d'un Service Qualité, et d'une équipe pluridisciplinaire de formateurs.
- Organisme titulaire du certificat QUALIOPI réglementairement exigé pour les développeurs de compétences.
- Formation en présence physique (nous consulter pour les modules théoriques possibles à distance).

Moyens et méthodes 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.
- Support d'animation pédagogique standardisé, utilisés en vidéo-projection lors d'un face à face pédagogique en salle.

Modalités d'évaluation individuelle des acquis

- Evaluation diagnostique théorique et sommative théorique (quizz en ligne accessible via le smartphone de l'apprenant).
- Evaluation formative théorique par questionnement oral.
- Evaluation formative pratique et sommative pratique, au moyen de mises en situation d'application des enseignements.
- A l'issue de la formation, le formateur formule un avis écrit quant aux capacités acquises de l'apprenant

Moyens techniques requis

- Pour les apports théoriques : salle de cours, tables, chaises, mur clair pour la projection, tableau papier ou effaçable, ordinateurs.
- En cas de formation dans notre centre, ces moyens sont à notre charge. En cas de formation **intra-entreprise**, ils **doivent être garantis par l'employeur** des bénéficiaires. Les appareils et installations doivent être conformes à la réglementation sans quoi **la formation ne pourra pas avoir lieu**.

Délai de réalisation et tarif

- En cas de formation intra entreprise, les moyens alloués à la formation devront être présentés au formateur dès son arrivée, afin de vérifier leur adéquation aux impératifs techniques et de sécurité réglementaires. Nos formateurs ont la délégation pour signer les plans de prévention.

Accessibilité (handicap)

- Notre centre de formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Délai de réalisation et tarif

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

Qualité de la prestation

- Toute variante souhaitée doit faire l'objet d'un programme sur mesure.
- La qualité de notre intervention ne saurait être garantie si le nombre de participants, la durée pédagogique effective et les moyens techniques requis ne sont pas respectés.