



EN ENTREPRISE  
OU EN CENTRE DE  
FORMATION

## GESTION DES CONFLITS ET DES SITUATIONS D'AGRESSION

### 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.

### Justification de l'action

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

### Durée de l'action

- 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.

### Contenu théorique et pratique

- 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.
- 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

- 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.

# 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 DIRECCTE disposant d'un Service Relations Clients, d'un Service Administratif, d'un Service Qualité, et d'une équipe pluridisciplinaire de formateurs.
- Organisme titulaire d'un Certificat Qualité réglementairement exigé pour les développeurs de compétences (NF 214 et QUALIOPi, délivré par Afnor Certification).
- Formation en présence physique uniquement (pas de FOAD).

## 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

- Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulation des apprenants.

## Accessibilité (handicap)

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

## 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.

## 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.