RELATIONS AU PUBLIC / PRÉVENTION DES VIOLENCES

Faire face à l’agressivité verbale et physique

Programme de formation - Réf. AGV-01 - Version du 03/11/2026

Durée 7 heures - 1 journée	Prérequis Aucun
Modalité Présentiel en intraentreprise	Tarif Forfait groupe sur devis

Public concerné

Professionnels exposés à des comportements agressifs dans leurs relations avec les usagers, clients, patients, accompagnants ou le public ; notamment moniteurs et éducateurs d’ESAT.

Objectifs pédagogiques

• Identifier les situations de tension et les signes annonciateurs d’une agression.

• Adapter sa posture, sa distance et sa communication pour désamorcer une tension.

• Choisir une conduite de protection, de retrait et d’alerte face au risque physique.

• Utiliser des techniques simples pour réguler son stress et ses émotions.

• Signaler l’événement et contribuer au retour d’expérience et au soutien après agression.

Programme détaillé - 7 heures

Accueil et positionnement - 20 min
Attentes, situations vécues et repérage des besoins du groupe.

Comprendre les situations d’agressivité - 55 min
Formes verbales et physiques, facteurs liés à la situation de travail, signaux d’escalade et limites du rôle professionnel.

Désamorcer l’agressivité verbale - 110 min
Écoute active, reformulation, mots et attitudes à privilégier ; poser un cadre sans provocation ; jeux de rôle et débriefing.

Se protéger face au risque physique - 100 min
Distance, positionnement, issues de retrait, appel à un collègue, alerte et application des consignes du site ; scénarios sans contact physique.

Gérer le stress et les émotions - 55 min
Repérer ses réactions, respiration et recentrage ; décider sous tension et demander du soutien.

Agir après l’agression - 50 min
Prise en charge, signalement, traçabilité, accompagnement et démarche de plainte ; analyse collective et mesures de prévention.

Évaluation et transfert au poste - 30 min
Mise en situation finale, bilan des acquis et engagements applicables au travail.

MISE EN ŒUVRE ET INFORMATIONS PRATIQUES

Méthodes et moyens pédagogiques

Apports ciblés, analyse de situations de travail, études de cas, jeux de rôle et mises en situation sans contact physique. Les scénarios sont adaptés au public : accueil, entreprise, collectivité ou établissement médico-social, dont les ESAT.

Évaluation et traçabilité

Positionnement initial par questions et échanges ; évaluations formatives pendant les exercices ; évaluation finale par scénario et questions. Critères observés : repérer le risque, communiquer sans escalade, choisir le retrait et l'alerte, transmettre les faits utiles. Émargement, questionnaire de satisfaction et attestation individuelle de fin de formation.

Organisation et modalités

Durée : 7 heures hors pauses, sur une journée. Présentiel en intraentreprise, sur site client ou dans une salle convenue. Effectif : dimensionnement selon les besoins et les conditions des mises en situation ; précisé au devis. Tarif groupe : sur devis. Prérequis : aucun.

Accès et accessibilité

Session organisée après analyse du besoin, acceptation du devis et fixation des dates, selon disponibilités. Besoins d'adaptation et d'accessibilité étudiés en amont avec le référent handicap : contact@qsenord.com - 09 78 81 10 46.

Cadre et ressources

Ressources de prévention : INRS, dossier « Agressions et violences externes ». Les consignes d'alerte, d'intervention et de signalement sont celles de l'établissement. La formation s'inscrit dans une démarche de prévention collective ; elle n'inclut pas de techniques de combat ou de contention.

Préparation de la session

Le commanditaire transmet les situations rencontrées, les consignes et le circuit d'alerte existants, ainsi que les contraintes d'organisation. Prévoir une salle permettant les échanges en groupe et les mises en situation. L'intervenant est désigné selon le contexte et précisé dans les documents contractuels.

INRS : https://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes/ce-qu-il-faut-retenir.html

QSE NORD - 51 route de Le Quesnoy, 59144 Gommegnies.