

FORMATION · SÛRETÉ · PRG-AGRESS-V2 · Mise à jour : 27/07/2026

Faire face à l'agressivité verbale et physique

Durée indicative 7 à 14 heures	Public concerné Personnel en contact avec le public ou exposé aux tensions.	Prérequis Aucun prérequis
-----------------------------------	--	------------------------------

OBJECTIFS

- 01 Identifier les signaux de montée en tension
- 02 Adapter sa communication
- 03 Se protéger et alerter

CONTENU PROPOSÉ

- Mécanismes de l'agressivité
- Observation des comportements
- Distance, posture et positionnement
- Communication de désescalade
- Organisation de l'alerte et du repli
- Mises en situation et débriefing

MÉTHODES, MOYENS ET ADAPTATION

Présentiel. Apports ciblés reliés aux situations de travail, échanges, études de cas, démonstrations, exercices et mises en situation. Adaptation après positionnement et analyse du besoin.

Moyens : Formateur disposant des compétences techniques et pédagogiques adaptées ; supports visuels ; matériel pédagogique et moyens pratiques définis avec le commanditaire.

SUIVI, ÉVALUATION ET VALIDATION

Suivi : feuille de présence et suivi de l'assiduité.

Évaluation : Positionnement initial, évaluation continue lors des exercices et évaluation finale des objectifs par QCM, cas pratique ou grille critériée. Évaluation de satisfaction à chaud.

Documents remis : Certificat de réalisation et attestation de formation précisant les objectifs travaillés. Cette formation ne délivre pas une certification professionnelle enregistrée au RNCP ou au Répertoire spécifique. Support ou mémo selon le programme.

Accès et délai Demande par formulaire, téléphone ou e-mail. Réponse sous 48 h ouvrées. Démarrage habituel sous 7 à 21 jours selon disponibilités, effectif, lieu et moyens.	Tarif, lieu et effectif Intra-entreprise : sur devis après analyse de l'effectif, du lieu, des moyens et des contraintes.
Accessibilité PSH Étude des besoins en amont et recherche d'adaptations. Réfèrent handicap : Dominique Soufflet - 06 33 88 70 32 - contact@qsenord.com	Cadre qualité Action de formation organisée dans le cadre de la certification Qualiopi de QSE NORD. Pour le SST et le MAC SST, les exigences du dispositif SST et de l'habilitation du réseau Assurance maladie - Risques professionnels / INRS s'appliquent.

Contact pédagogique et administratif : QSE NORD - contact@qsenord.com - 09 78 81 10 46. Document de présentation non contractuel ; le programme définitif est joint à la proposition après analyse du besoin.