



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



Durée :

- 7 heures (1 jour)



Nombre de participants par groupe :

- 10 personnes maximum.



Périodicité :

- Pas de renouvellement prévu.



Textes officiels se rapportant à 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.

Objectif général 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.

Contenu de la formation :

- Enseignements théoriques :
 - 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.

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

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.

Codes de la formation

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

Moyens d'encadrement :

- Organisme de formation déclaré à la DRIEETS disposant d'un Service Relations Clients, d'un Service Administratif et d'un Service Qualité.
- Organisme titulaire du certificat QUALIOP1 règlementairement exigé pour les développeurs de compétences
- Formation en présence physique uniquement (nous consulter pour les modules théoriques possibles à distance).

Moyens et méthodes pédagogiques :

- Formateurs en prévention des risques professionnels.
- Supports d'animation pédagogique standardisés, utilisés en vidéo-projection lors d'un face à face pédagogique en salle.

Moyens d'évaluation individuelle des acquis :

- Evaluation formative théorique et pratique par questionnement oral.
- Evaluation formative 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 à disposition :

- Pour les apports théoriques : salle de cours, tables, chaises, mur clair pour la projection, tableau papier ou effaçable.
- En cas de formation groupe sur un de nos centres, ces moyens pourront vous être mis à disposition.

Sécurité et hygiène :

- En cas de formation sur l'un de nos centres, les consignes sanitaires et le règlement intérieur seront affichés sur place.
- En cas de formation dans les locaux de l'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.

Accessibilité (handicap) :

- Nous avons des centres de formation accessibles aux personnes en situation de handicap (nous consulter).

Qualité de la prestation :

- La qualité de la formation préalable ne saurait être garantie si le nombre de participants, la durée pédagogique effective et les moyens techniques requis ne sont pas respectés.

Tarifs :

- Intra : nous consulter