

Certificat : « Prévenir et gérer les agressions verbales et physiques dans les organismes de l'habitat social » (1/2)

RS6167

Intervenant : Consultant &
Formateur en gestion de
l'agressivité

OBJECTIFS DU PARCOURS

- Avoir les bases comportementales pour gérer des situations agressives
- Mieux diagnostiquer et comprendre les comportements du public en fonction de leur profil pour mieux y faire face
- Maîtriser les techniques de gestion de l'agressivité
- Développer ses capacités d'anticipation des situations à risque
- Connaître les attitudes de protection face à des situations de dangers physiques

Public :

- 10 personnes max/groupe
- Il est important de garantir la cohérence des problématiques métiers lors de la constitution des groupes
- Personnels de proximité, en agence et au contact de la clientèle des esh

Prérequis :

- Questionnaire préformation pour évaluer les attentes et les besoins des participants
- Dossier de candidature

Durée : 5 jours (35 heures)

Modalité : présentiel

Tarif : Sur demande

Méthodes et outils pédagogiques :

- Exposés théoriques et méthodologiques étayés par de nombreux exemples
- Etudes cas concrets/simulations, analyse, débriefing et échanges
- Préconisations opérationnelles de la part du formateur
- Remise du support de projection et du lien Padlet

Méthodes de suivi et d'évaluation :

- Attestation d'assiduité
- Evaluation de la satisfaction
- Quiz d'évaluation des connaissances & Etude de cas vidéo
- Soutenance finale pour évaluer les compétences acquises et valider la certification
- Bilan du formateur

Module 1 (2 jours / 14 heures)

Prévenir, gérer et réagir face aux agressions verbales



Objectifs spécifiques :

- Comprendre l'environnement du point de vue du comportement de l'agresseur, que de ses propres réactions.
- Acquérir les premières techniques pour faire face à l'agressivité
- Prendre du recul face à des situations difficiles en appliquant des procédures connues.
- Compléter sa propre boîte à outils opérationnelle et renforcer ses compétences pour gérer les situations d'agression verbale
- Mettre en avant les éléments qui vont favoriser l'amélioration de la relation avec les locataires et anticiper les difficultés.

Contenu :

Comprendre le contexte : environnement et repères

Échelles et définitions

Incivilités – Agressions verbales... quelles différences ?

Autorité et service client : la représentation de votre autorité / de

votre image / de ce que vous représentez

Importance de votre rôle : votre vision de la mission / celle des locataires / du public

Les agressions, une réalité du monde actuel et son contexte dans le logement social

Avez-vous déjà subi des actes d'agression ? Comment avez-vous répondu, et réagi ?

Décryptage des mécanismes de l'agressivité

Comment passer d'une situation de crise à une situation d'urgence ?

Comprendre les mécanismes de l'agressivité

Décryptage des mécanismes

Identifier la nature de l'agression et adapter sa réponse : institutionnelle Vs personnelle

Le schéma de l'agressivité : besoin – obstacle – frustration

Les mécanismes : adaptation / compensation

Quelles stratégies de gestion ?

Agression institutionnelle : connaître la courbe de l'agressivité

La courbe de l'agressivité : ses phases et ce qu'elles impliquent

La posture à adopter

Les techniques de l'adhésion partielle et de la prise en charge

Les éléments comportementaux : mettre tous les atouts de son côté

Agression personnelle : une limite professionnelle

Un enjeu de responsabilité individuel et collectif

Le recadrage

Identifier le point de non-retour

Module 1 (2 jours / 14 heures) - SUITE

Prévenir, gérer et réagir face aux agressions verbales



Savoir réagir aux agressions verbales

Mise en situation - Configuration de la simulation : participants + l'intervenant et utilisation de scénarios adaptés

- Attaque verbale visant la structure, son fonctionnement, l'institution en liaison avec le contexte professionnel
- Attaque verbale visant la personne directement, visant à la blesser dans sa moralité, dans sa dignité

Comportements préconisés : techniques verbales, gestuelles, techniques de gestion de la situation

Les éléments de langage

Debriefing des mises en situation

Les réponses internes & institutionnelles

L'ensemble des possibilités d'accompagnement post-agression : leur rôle et leur mode de fonctionnement
Quelques rappels sur la procédure pénale : la plainte-la main courante, la procédure judiciaire... et le rôle de chacun

Conseils pour optimiser un dépôt de plainte, les échanges avec les forces de l'ordre et les suites juridiques

Module 2 (1 jour / 7 heures)

Identifier le profil des agresseurs pour adapter sa technique



Objectifs spécifiques :

- Cerner les différentes typologies d'agresseurs
- Comprendre ses réactions en situation complexe afin de mieux exploiter ses points forts
- Adapter son comportement en fonction des profils

Contenu :

Comprendre les différents profils des agresseurs

Comment définir les caractéristiques individuelles des agresseurs

Le phénomène de bande et les mouvements de foules

Les profils rationnels et émotionnels

Les facteurs favorisant le passage à l'acte

Cerner les grands axes du profil de l'individu

Les éléments d'orientation privilégiée

Le style adapté vs. le style naturel

Les agissants et les acceptants : mises en perspectives et explications

Module 2 (1 jour / 7 heures) - SUITE

Identifier le profil des agresseurs pour adapter sa technique



Adapter ses réactions en situation de complexe

La perception individuelle de la situation

Les quatre formes d'adaptation à une situation difficile

La prise en compte de ses caractéristiques personnelles en situation : quelles sont mes forces - quels sont mes axes d'améliorations

Décliner sa stratégie en fonction du profil de l'individu

Les modes opératoires en fonctions des profils : mieux comprendre pour mieux anticiper et mieux gérer

Les thèmes présentés intègrent des exercices pratiques, études de cas, mises en situations professionnelles, et témoignages internes et externes.

Module 3 (1 jour / 7 heures)

Anticiper et gérer les situations complexes et risques physiques



Objectifs spécifiques :

- Connaître les notions légales
- Identifier et évaluer la menace d'agression physique
- Adopter la posture adaptée à la situation
- Appliquer la vigilance situationnelle
- Savoir alerter et mobiliser les ressources adaptées

Contenu :

Comprendre les différentes notions du cadre légal

La légitime défense et la non-assistance à personne en danger

Temps d'échanges et Questions/Réponses sur les notions de cadre légale /Illustration par des exemples tirés de l'actualité pour favoriser l'appréhension des notions

Développer ses compétences pour mieux réagir

La distanciation et le positionnement face à l'agresseur

Les niveaux de vigilance face à une situation à risque

Le processus de décision en situation complexe

La vigilance situationnelle

Echanges sur les pratiques, les réussites et les difficultés rencontrées

Module 3 (1 jour / 7 heures)

Anticiper et gérer les situations complexes et risques physiques



Faire face à un passage à l'acte

Sécurité des personnes : promouvoir un enjeu individuel et collectif

La position d'attente sécuritaire (P.A.S)

Analyser l'environnement, les attitudes et postures sécuritaires

Prendre en compte le facteur émotionnel et les manifestations du stress

Retours d'expériences, échanges sur les pratiques, les réussites et les difficultés rencontrées

Maîtriser les dispositifs d'alerte internes et externes

Appréhender l'après événement

Différencier un événement stressant Vs un choc émotionnel

Avoir conscience des différentes réactions face à une situation périlleuse

Mise en situation et mises en perspective pratique

Jeux de rôles, études de cas, Questions/Réponses

Analyse de situations réelles

Les thèmes présentés intègrent des exercices pratiques, études de cas, jeux de rôles, analyse de situations réelles, échanges des pratiques et témoignages internes et externes.

Module 4 (1 jour / 7 heures)

Intervention, médiation et postures dans une situation de conflit



Objectifs spécifiques :

- Diagnostiquer les conflits et les modes d'intervention possibles
- Se sensibiliser à la conduite d'une situation de médiation
- Mener des interventions avec plusieurs parties prenantes
- Se positionner comme une "personne repère" lors d'un conflit

Contenu :

Comprendre les dynamiques conflictuelles

Identifier les conflits/l'agressivité

Retours d'expériences, échanges sur les pratiques, les réussites et les difficultés rencontrées

La posture de tiers dans une situation de conflit : pour qui? quand? et comment?

Principes et méthodologie pratique

La posture de l'intervenant en second dans une situation de tension

Le mode d'intervention : la définition du rôle de chacun et la stratégie à adopter

La phase post-intervention : rassurer et évaluer

Mises en situation, échanges sur les pratiques, les réussites et les difficultés rencontrées

Module 4 (1 jour / 7 heures)**Intervention, médiation et postures dans une situation de conflit****La conduite d'une situation conflictuelle avec plusieurs interlocuteurs**

Les différents modes de résolution du conflit : négociation, conciliation, arbitrage et médiation

Le processus d'intervention et la dynamique générale

Savoir : Écouter, reformuler/synthétiser, questionner (exercices pratiques)

Les processus de médiation : méthode E.R.I.C

Établir les faits, le ressenti, leurs implications, la solution

Engager les bases d'un accord et d'engagements réciproques

Focus sur les profils "difficiles"

Ce parcours est proposé dans le cadre d'un partenariat avec la fédération des ESH
et Uniformation.



L'ÉQUIPE DU PÔLE ACTIONS COLLECTIVES,
FORMATIONSCOLLECTIVES@UNIFORMATION.FR

OU

[HTTPS://WWW.UNIFORMATION.FR/ENTREPRISE/FORMATION/](https://www.uniformation.fr/entreprise/formation/)

SUZANNE DESCATEAUX
RESPONSABLE D'ÉTUDES,
DÉVELOPPEMENT RH, RSE
S.DESCATÉAUX@ESH.FR

OU

WWW.ESH.FR

POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLÉMENTAIRE
CONTACTEZ-NOUS !

FORMATION@CRISE-UP.FR

