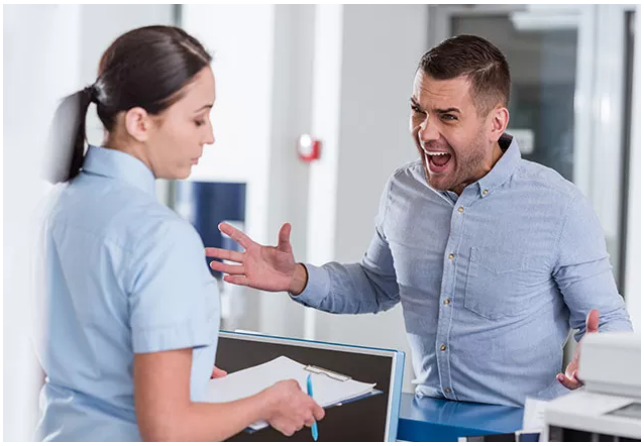
# Réduire le risque d'agression grâce aux bons comportements

Ref: PR-SUR-RISKAGRES

## Conflit, agressivité, violence?: avoir les bons réflexes pour ne pas improviser

DURÉE : **1 Jour** (7H)
Prix : **Nous contacter**

PRÉSENTIEL



# Objectifs et compétences visés

- Comprendre la problématique des incivilités et du risque d’agression dans son ensemble tant au niveau du salarié que du manager
- Connaître certains aspects juridiques
- Maîtriser les outils de prévention et de gestion
- Connaître les ressources internes et externes
- Prendre en compte un salarié victime

# À qui s'adresse la formation ?

### Profils

Personnel exerçant une activité en situation d'accueil, en point de vente, en contact avec le public et susceptible de faire face à une situation de conflit, d'agressivité ou de violence.

### Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire à cette formation.

# Contenu de la formation

La formation est sur mesure et peut être adaptée à vos problématiques.

Plusieurs formules possibles :

**Le diagnostic initial :**

Un ou deux consultants se déplacent sur le site client, étudient la problématique, échangent avec la direction et les personnels sur une période définie en amont (en général 1 ou 2 journées). Un rapport de diagnostic est envoyé au client dans le mois suivant le diagnostic.

**Formation des personnels au contact du public :**

- Notions de communication, de positionnement et de gestion du temps.
- Gestion du stress et récupération post incident.
- Conduites à tenir (mises en situation).
- Comportements individuels et réactions collectives.

**Formation des managers :**

- Notions de droit, cadre juridique applicable.
- Les 5 phases : prévention, détection, gestion, protection, traitement.
- L'intervention du manager au profit d'un salarié (situation en cours / situation terminée / situation ancienne).
- Conduites à tenir (mises en situations.
- Les ressources internes et externes.

**Formation à la prise en compte et à l'accompagnement :**

- La démarche de prise en compte immédiate.
- Le recueil des premiers éléments.
- Le signalement interne et le rapport d'incident.
- Le débriefing à chaud.
- La pré-analyse, le choix des ressources, les actions correctives et proactives.
- Notions de débriefing à froid.

# Modalités de la formation

## Modalités d'évaluation

Cette formation ne donne pas lieu à un contrôle de connaissances.

## Nos plus

- Un programme et des scénarios 100% adaptés à vos problématiques terrain.
- Mises en situation réalistes qui permettent aux stagiaires de repartir avec des clés pour désamorcer les situations à risque.

## CNPP en quelques chiffres

21000
stagiaires / an


Des infrastructures pédagogiques uniques

+ de 500
diplômés / an

+ de 400
intervenants

98%
de stagiaires satisfaits en 2025

## Besoin d'information sur votre prochaine formation ?

Quelle que soit votre interrogation (choix de la formation, contenu, objectifs visés, modalités d'apprentissage, financement...), nous sommes à votre écoute.

**+33 (0)8 06 00 03 70**