

---

## GESTION DES CONFLITS ET DES SITUATIONS D'AGRESSION

---



**OBJECTIF** : Personnels travaillant au contact du public, **gérant** des conflits en rapport avec l'**activité**, ou **exposés** à des risques particuliers d'agression (braquage, attentat...).

**PUBLIC VISE** : Personnels travaillant au contact du public, **gérant** des conflits en rapport avec l'**activité**, ou **exposé** à des risques particuliers d'agression (braquage, attentat...).

**PREREQUIS** : Maîtrise de la langue française.

### JUSTIFICATION REGLEMENTAIRE :

- **Prévention** : Articles L4121-1 et 2 du code du travail.
- **Formations à la sécurité** : Articles L4141-2 et 4, R4141-3 et 13 du code du travail.

### DUREE INDICATIVE ET NOMBRE DE PARTICIPANTS :

- 7 heures de formation (1 jour) pour un groupe de 12 personnes.
- Les **évaluations** ne **nécessitent** pas de temps **additionnel** : la somme des **compétences** acquises en **évaluations** formatives permet au formateur de rendre un avis sur l'atteinte des objectifs par les participants.

### CONTENUS THEORIQUES ET PRATIQUES :

- Concepts relatifs aux conflits et différences entre conflit et agression.
- Causes des situations conflictuelles.
- Evolutions des conflits.
- Conséquences physiques, psychologiques et psychosociales de la violence.
- Résolution des conflits.
- Recommandations aidant à la résolution des conflits.
- Mises en situations pratiques : échanges en groupes et mises en situations par des jeux de rôles.

**SANCTION DE L'ACTION ET VALIDATION DES COMPETENCES** : A l'issue des **évaluations**, le formateur rend un avis écrit sur les **compétences** acquises ou les **axes d'amélioration** des apprenants.

La validation partielle des acquis de la formation ne permet pas d'**aménagement de présentation ultérieure** en cas de validation partielle. Il incombe à l'employeur de **déterminer** si la validation partielle des acquis **entraîne**, pour le stagiaire, **une nouvelle participation** à l'action ou non.

Une attestation de fin de formation est remise aux participants, comportant la validation totale ou partielle des blocs de **compétences** afin de **compléter son passeport formation**.

**PERIODICITE** : Conformément aux exigences du code du travail, la formation doit être **complétée** et **réactualisée** aussi souvent que **nécessaire**. Les dispositions relatives au maintien et à l'actualisation des connaissances des participants relèvent de la responsabilité de l'employeur.

### CODES FORMATION :

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

### ANALYSE DES BESOINS :

- Le programme de cette formation est standard et **personnalisable** selon les **besoins de l'entreprise**. S'il **nécessite d'être personnalisé** (ajout de consignes, **particularités** des équipements/infrastructures ou des



protocoles internes...) il incombe à l'entreprise d'en informer l'organisme le plus tôt possible afin que ces particularités puissent être prises en compte.

- 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.

**ENCADREMENT, MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES** : Organisme de formation déclaré à la DRIEETS, disposant d'un numéro de déclaration d'activité, d'un service clients, d'un service qualité et titulaire d'un certificat qualité QUALIOP1 et exigé réglementairement.

Les formateurs sont spécialisés en prévention des risques professionnels et disposent à ce titre de tous les prérequis, qualités et savoir-faire nécessaires à la prestation. Ils disposent, pour la partie théorique, d'un kit de formation projeté (diaporama, vidéos explicatives...) et de l'équipement informatique utile.

Afin d'assurer une prestation optimale, il est nécessaire de mettre à la disposition du formateur et des participants :

- Une salle équipée (tables, chaises, mur permettant la projection ou écran, idéalement un tableau effaçable).

Si ces moyens ne peuvent être mis à disposition, il est impératif de prévenir le centre de formation afin qu'une solution alternative soit étudiée (faisabilité de l'action sur un autre site par exemple, ou en centre disposant d'une plateforme technique).

**MODALITES D'EVALUATION INDIVIDUELLE DES ACQUIS** : Des évaluations sont réalisées tout au long de l'action par le formateur (imposées, elles sont effectuées. Toutefois, les modalités diffèrent selon les groupes et sont laissées à l'appréciation du formateur).

Les évaluations sommatives comportent une partie théorique consistant en un questionnaire oral. Ces évaluations font l'objet d'une fiche standardisée complétée par le formateur et signée par le participant.

**SECURITE** : Un règlement intérieur précise les modalités liées à la sécurité.

En cas de formation en entreprise, les dispositions de sécurité devront être présentées au formateur dès son arrivée afin de vérifier leur adéquation aux impératifs techniques et de sécurité réglementaires.

Les formateurs ont délégation pour signer les plans de prévention.

**ACCESSIBILITE ET HANDICAP** : L'accessibilité est à étudier en fonction des publics accueillis. La formation ayant lieu dans les locaux de l'entreprise, ceux-ci doivent être adaptés à l'accueil des travailleurs de l'établissement. Dans le cas contraire, les locaux mis à disposition devront répondre aux exigences d'accessibilité (rez-de-chaussée, passages de portes, modalités d'accompagnement...).

**DELAI DE REALISATION ET TARIFS** : Les délais de réalisation sont à convenir entre l'entreprise (besoins) et l'organisme de formation (disponibilité des formateurs ou des infrastructures), afin d'analyser précisément les besoins et adapter les contenus si nécessaire. La formation est accessible à partir de 15 jours à réception des documents contractuels signés et validation des besoins définis en concertation.

Les tarifs donnés à titre indicatif sur le site internet ne concernent qu'un besoin de formation particulier. Les prestations proposées font l'objet d'une grille tarifaire (nombre de groupes, nombre de jours de formation...). Il convient de faire établir un devis après analyse du besoin.

**QUALITE DE LA PRESTATION** : Les dispositions de ce programme sont standardisées. Il est possible d'en modifier le contenu sur demande : dans ce cas, le besoin de formation fera l'objet d'une analyse préalable et d'un programme sur-mesure.

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

**CONFIDENTIALITE** : Les données que nous sommes tenus d'utiliser (taux de satisfaction de la formation, taux de réussite...) sont exploitées et diffusées conformément aux exigences de qualité des organismes de formation, de manière anonyme.

Les informations recueillies au titre des informations propres à la clientèle (noms, coordonnées...) sont sécurisées et non diffusées. Chacun dispose d'un droit d'accès et de rectifications aux données qui le concernent sur simple demande écrite, par courrier ou par mail (règlement général sur la protection des données).



Référence	FORM_PROG_F2_GESTION CONFLITS
Date MAJ	14/01/2025