

STAGE  
n° 1035

Bordeaux, le 13 octobre 2010

## Violence et agressivité

Prévention et jeux de rôle

### Actualité du stage

Aujourd'hui 70 % des salariés travaillent dans des sociétés de service et sont au contact direct des clients, des usagers ou des patients. Ils sont de plus en plus exposés à des actes d'incivilité, des agressions verbales ou physiques.

L'exposition répétée à ces situations difficiles fait peser un risque psychosocial et un niveau élevé de stress, voire d'épuisement professionnel. Il n'existe pas de réponse unique aux multiples problèmes qui créent de la violence et de l'agressivité.

Cependant le retour d'expérience de ces situations nous montre que leur gestion est facilitée lorsque l'organisation et le management prennent en compte ce risque. Des améliorations d'organisation diminuent la fréquence et la gravité de ces agressions et de la violence.

La formation s'inscrit dans les principes de la recommandation adoptée par les CRAM sur « la prévention du risque agression des salariés en contact avec le public ». Elle prend en compte les principes de l'accord interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail.

Les participants seront amenés à réaliser un audit de la prise en compte du risque d'agression et de violence dans leur entreprise. Cet audit porte sur la politique de prévention et la prise en compte du risque, l'organisation du travail et les aspects techniques.

### Objectifs pédagogiques

- Connaître la réglementation et les enjeux
- Anticiper et détecter les situations à risques et indésirables
- Connaître les procédures et la marche à suivre en cas d'incident
- Identifier les bonnes pratiques et les parades à mettre en œuvre.

### Démarche pédagogique

Alternance d'exposés, d'échanges, de films, d'autoévaluation.

### Programme

- Les notions clés : violence interne et externe, harcèlement, agressions.
- La réalité du problème : statistiques nationales et européennes.
- La réglementation et les obligations de l'employeur dans la prévention de la violence : le Code du travail, l'obligation de résultat, les décrets spécifiques.
- Typologie des situations de violence : recensement et analyse des situations vécues (du *tag* à l'agression physique), classification et typologie, identification des émotions et des comportements mis en œuvre, le harcèlement.
- Apports théoriques synthétiques sur la violence et l'agressivité, le profil des personnes violentes, les typologies de passage à l'acte.
- Connaître les mesures de prévention existantes : prise de conscience du problème, évaluation, programme de prévention, la formation du personnel, les procédures d'urgence, l'amélioration de l'organisation du travail et des locaux, les partenaires extérieurs, le rôle central du management.
- Autoévaluation des mesures en place dans l'entreprise.
- Identification des actions d'amélioration à partir des résultats de l'audit.

## Organisation du stage

### Encadrement pédagogique

**Laurent Samson**

ergonome, psychosociologue,  
sophrologue, habilité IPRP, formateur  
en gestion du stress

### Documentation

- *La neuroergonomie* par Pierre Cazamian  
éd. Préventique, 2009  
- Un dossier pratique

### Horaires

9 h – 17 h 30

## Bulletin d'inscription

# Violence et agressivité

**Stage n° 1035 - 13 octobre 2010 - Bordeaux**

Prix : 900 € ht (tva 19,6 %). Une convention de formation vous sera envoyée sur simple demande.

Société / Organisme :

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Pays : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopie : \_\_\_\_\_

Courriel (obligatoire) : \_\_\_\_\_

Convention de stage : oui  non

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction / Service : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction / Service : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction / Service : \_\_\_\_\_

**Date :**

**Signature :**

L'inscription comprend : pauses-café, déjeuner, la documentation et un abonnement d'un an à *Préventique Sécurité*

Annulation sans frais : 10 jours avant le jour de la formation. En cas d'empêchement de suivi du stage, un crédit financier correspondant au montant sera inscrit à votre compte.



Groupe Préventique - 37 et 68 cours de la Martinique - BP 70083 - 33026 Bordeaux Cedex

Règlement par chèque bancaire ou postal à l'ordre du Groupe Préventique

RIB 10907 00001 92021393796 83 - Banque Populaire du Sud-Ouest

Organisme de formation enregistré sous le n°72 33 06924 33 auprès du préfet de la région Aquitaine