

STAGE
n° 1214

Bordeaux, le 28 juin 2012

Violence et agressivité dans le champ professionnel

Prévention et jeux de rôle

Actualité et utilité 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 sur la santé physique mais aussi mentale du salarié qu'il convient de prévenir et d'accompagner. Les retours d'expérience de ces situations nous montrent que leur gestion est facilitée lorsque l'organisation et le management prennent en compte ce risque psychosocial.

Pédagogie

Active et participative avec alternance d'exposés, d'échanges, de films, d'autoévaluation et de jeux de rôles.

Objectif de la formation

- Connaître la réglementation et les enjeux
- Anticiper et détecter les situations à risques
- Comprendre le processus et le retentissement dans l'entreprise
- Connaître les procédures, la marche à suivre et la responsabilité de l'encadrement par rapport aux autres intervenants (médecins, juristes ...) en cas d'événement
- Identifier les bonnes pratiques et les parades à mettre en œuvre

Public concerné

Préventeurs, dirigeants, encadrement de proximité, services de santé au travail, instances représentatives du personnel

Programme

I - Enjeux et définitions

- Les notions clés : violences internes et externes, harcèlement et agressions
- La réalité du problème : statistiques nationales et européennes
- La réglementation et les obligations de l'employeur dans la prévention de la violence

II - Développer un plan d'action

- Apports théoriques synthétiques sur la violence et l'agressivité
- Connaître les mesures de prévention existantes
- Évaluation des mesures en place
- Identification des actions d'amélioration à partir des résultats de l'audit

III - Les missions du management

- Comprendre le processus de stress, le traumatisme et ses conséquences
- Conduire un entretien avec des salariés après un événement
- Les rôles du collectif, de l'encadrement, de l'entreprise et des acteurs de la santé

Capacités acquises à l'issue de la formation

- Connaissances théoriques et pratiques de l'impact des violences sur le fonctionnement et la sécurité
- Savoir réaliser un audit de la prise en compte du risque d'agression et de violence dans l'entreprise.
- Maîtriser la conduite d'entretien d'accueil et de ré-accueil
- Acquérir des compétences pour accompagner, conseiller et orienter des victimes

Organisation du stage

Encadrement pédagogique

Laurent Samson,
ergonome, psychosociologue, habilité IPRP

Documentation

- L'ouvrage *La neuroergonomie* par Pierre Cazamian, éd. Préventique
- Un dossier pratique

Horaires 9 h – 17 h

Bulletin d'inscription

Violence et agressivité dans le champ professionnel

Stage n° 1214 - 28 juin 2012 - 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'absence du stagiaire, les sommes correspondantes seront facturées au titre de compensation contractuelle. Ce dédit ne pourra pas être imputé sur le montant de la participation au développement de la formation professionnelle.



Groupe Préventique - 37 et 68 cours de la Martinique - BP 70083 - 33026 Bordeaux Cedex
Service formation - Tél. : 05 57 87 45 63 - Fax : 05 57 87 45 67 - Courriel : formation@preventique.org

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