

*Parce que le travail construit l'Homme et
parce que l'Homme construit le travail*



George Saulterre

Programme de formation-action : prévenir les incivilités et le risque agression sur le lieu de travail

Juillet 2022

Objectifs généraux :

Regroupant incivilités, menaces, insultes, dégradations de bien et agressions physiques, les agressions des salariés par les publics accueillis sont désormais fréquentes et entraînent de multiples impacts. Cette formation permet de comprendre ce risque et ses effets ainsi que la manière dont les perceptions de chacun entrent en jeu. Formation-action, elle transmet également deux méthodes d'analyse : de l'enchaînement de l'agression d'une part, de l'analyse de l'activité d'autre part; car les deux approches sont nécessaires pour aller vers des actions de prévention efficaces.

“ *Les violences ne sont pas une fatalité, il est possible de les réduire et de renforcer les moyens de prévention à disposition des équipes.* ”

Objectifs pédagogiques :

- 💡 Différencier violences externes et violences internes
- 💡 Identifier les différentes natures des violences externes
- 💡 Connaître le cadre réglementaire du risque agression
- 💡 Comprendre les spécificités du risque agression, notamment les biais de perception du risque
- 💡 Connaître les bases de l'analyse du travail
- 💡 Baser ses actions de prévention selon les 9 principes de prévention
- 💡 Découvrir la méthode de l'arbre des causes et de l'analyse de l'activité
- 💡 Savoir analyser des situations réelles et en déduire des actions de prévention

Public et prérequis :

Tout public
Aucun prérequis

Organisation pratique :

Lieu : intra-entreprise

Distantiel : non

Dates : adaptées selon la demande de l'entreprise

Durée : une journée de formation théorique de 8h, une ½ journée de mise en pratique de 4h (optionnelle)

Horaires : 8h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30

Matériel nécessaire : papier, stylo

Livrables : support de formation remis à chaque stagiaire dont audio, vidéo, études de cas et méthodes réutilisables par les stagiaires en situation réelle

Moyens techniques : vidéoprojecteur, ordinateur, paperboard/tableau blanc

Coût :

1500 € HT la journée de formation théorique, 500 € HT la ½ journée de mise en pratique

Frais de déplacement

Acompte de 30% demandé à la signature du devis

Programme détaillé : journée de formation théorique

1. Lancement de la formation

- ✓ Tour de table des expériences de suppression de risque des participants
- ✓ Définition des critères de réussite du groupe sur la prévention du risque agression

2. Le cadre règlementaire du risque agression

- ✓ Ce que dit la loi d'hier à aujourd'hui
- ✓ Le cadre règlementaire : aussi une base méthodologique
- ✓ 1ere étude de cas d'agression : définir des mesures de prévention à partir du cadre règlementaire

3. Le rapport au risque et ses impacts sur les comportements de prévention

- ✓ Evolution du rapport aux risques au fil de l'histoire de la santé au travail
- ✓ Les trois principaux biais de perception des risques
- ✓ Les points clés influençant les comportements de prévention et les comportements à risque

4. Le travail : une notion vraiment complexe

- ✓ D'où survient le risque ?
- ✓ L'énigme du travail : mise en situation par jeu de rôle
- ✓ Les compétences incorporées : une grande richesse difficilement accessible

5. L'analyse de l'activité

- ✓ Les 4 piliers de développement du métier
- ✓ L'analyse de l'activité en cours à partir des 4 piliers du métier : étude de cas

6. L'analyse de l'agression

- ✓ La méthode de l'arbre des causes : les fondements
- ✓ Le processus d'analyse et la suppression des jugements et interprétations
- ✓ Etude d'un cas réel

Programme détaillé : ½ journée de mise en pratique (optionnelle)

1. Analyse de témoignages de salariés de l'entreprise victimes d'agression

- ✓ A partir d'un appel à témoins réalisé dans l'entreprise
- ✓ Ecoute des expériences réellement vécues sur le terrain, analyse des situations par les stagiaires en mobilisant les méthodes transmises
- ✓ Elaboration de pistes de prévention

Pédagogie :

Apports théoriques et règlementaires

Pédagogie active combinant partages d'expériences, diffusion de vidéos et études de cas issus du terrain

Visée pratique et concrète

Apports de cas issus du terrain

Apports d'outils clés en main, utilisables au quotidien

Intervenant :

Nadège Guidou, docteure en psychologie du travail et des organisations

Dirigeante du cabinet TRANSITION

Plus de 20 ans d'expérience de terrain au plus près des entreprises et des salariés, tous secteurs d'activité confondus (public, privé, associatif)

Chercheuse associée au laboratoire du GRePS, université Lyon 2

Thérapeute EMDR France

Evaluation :

Tour de table à chaud et questionnaire de satisfaction

Evaluation des compétences acquises

Attestation de formation remise à chaque stagiaire