



**EXEMPLE DE TRAME
À SINGULARISER**

FICHE ACTION FORMATION

« GERER LES INCIVILITÉS, LES AGRESSIONS ET LES VIOLENCES À L'ACCUEIL »

1/ Le public :

Professionnels assurant des fonctions d'accueil téléphonique et physique du public confrontés à des incivilités et à des violences verbales et/ou physiques.

2/ Objectif général :

EN SITUATION D'ACCUEIL, AMÉLIORER SES CAPACITÉS À FAIRE FACE À DES INCIVILITÉS, ET/OU DES COMPORTEMENTS AGRESSIFS ET VIOLENTS, AFIN DE MIEUX LES PREVENIR ET DE MIEUX LES GERER.

3/ Objectifs pédagogiques :

1 - Enrichir ses connaissances sur les problématiques de l'accueil des « personnes en difficultés » ou « difficiles » pour mieux appréhender les situations en la matière ;

2 - Développer ses capacités individuelles (maîtrise de sa communication, de ses émotions, de sa gestuelle,...) afin de se prémunir contre des actes d'incivilités, des agressions verbales et physiques au moment de l'accueil (téléphonique ou/et physique) ;

3 - Apprendre les principes de la communication non violente (CNV) et assertive afin de s'affirmer tout en développant sa bienveillance, mais de développer la distance, protectrice et respectueuse, nécessaire avec son interlocuteur ;

4 - Apprendre les principes et des techniques de self-défense afin de développer sa confiance en soi, la gestion de ses émotions, et donc afin de se préparer à gérer des situations d'accueil difficiles ;

5 – Renforcer sa stratégie d'action personnelle mais aussi celle de l'équipe pour mieux gérer ses situations et leurs conséquences.

4/ Durée de la formation : 2 à 3 jours

5/ Contenus :

La formation s'organise dans l'alternance d'apports notionnels et d'expérimentations pratiques. Les contenus et leurs durées sont susceptibles d'évoluer en fonction des besoins et des attentes analysés préalablement.

Approche théorique :

- Quelques propos, sur les incivilités, agressivités et violences et leur gestion dans les organisations ; mais aussi, sur la « relation sociale », la « fonction accueil », « la communication » ;
- Les principes de la Communication Non Violente et assertive ;
- Cadre juridique et principes de la légitime défense ;
- Principes et conseils relatifs à la self-défense ;
- Mise en place d'un plan de progression individuel et collectif ;

Approche pratique :

- De la communication non violente et assertive ;
- De techniques de décentrement, de distanciation, de gestion des émotions ;
- Des bases fondamentales de la self-défense ;

6/ Modalités et méthodes pédagogiques :

- Apports notionnels et échanges ;
- Échanges et réflexions collectives à partir des expériences vécues ;
- Travaux pratiques en groupe et sous-groupes ;
- Teste d'auto-évaluation et plan de progrès personnel ;
- Simulations et jeux de rôles et feedback ;
- Séquences de pratique à la self-défense et feedback ;
- ...

7/ Evaluation des professionnels en formation :

- Un auto-test ;
- Une simulation en fin de formation peut faire l'objet d'une l'évaluation ;
- Une attestation de participation à la formation sera remise après celle-ci.

8/ Suivi et évaluation de la formation :

- **En matière de suivi de l'exécution de l'action :** des bilans journaliers (pour ajuster d'une journée à l'autre) à chaud et des feedback réguliers après chaque séquences pédagogiques ;
- Un bilan individuel sur les acquis et les méthodes pédagogiques (compléter d'appréciations sur les objectifs, les moyens, le contenu, l'organisation, le matériel,...) en fin d'action ;
- **Dans le cadre d'un SAP, service après prestation :**
 - Un bilan commanditaire/prestataire est réalisé sur différents aspects (les objectifs, les moyens, la pédagogie, les acteurs, l'organisation) ; suite à celui-ci le prestataire peut proposer une action courte dans le cadre d'un *afterwork* afin de compléter la formation ;
 - Plusieurs mois (au moins 3 mois) après la formation, un bilan évaluatif pourra être conduit afin de mesurer l'appropriation des acquis et d'apporter des ajustements sur les apports.

**Intervenant spécialisé, sociologue,
diplômé d'état en judo/ju-jitsu
et certifié en self-défense**