

# PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS D'AGRESSION VERBALE ET PHYSIQUE AU TRAVAIL

RÉF : PREVAG

## À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

### → public concerné :

- personnel en contact avec des tiers susceptibles de générer des situations de tension ou d'agression (public, prospects, concurrence, intervenants à domicile...)
- personnel détenteur de l'autorité (encadrement, agents de sécurité...)
- personnel détenteurs d'espèces et de valeurs...

→ taille de l'entreprise : les TPE, PME/PMI, collectivités locales, établissements bancaires, administrations...

→ pré-requis : aucun

## COMPETENCES A ACQUERIR :

- prévenir l'apparition de situations de tension (tendre à l'apaisement)
  - désamorcer une situation devenant conflictuelle
  - savoir se comporter pendant la phase d'agression
  - connaître les démarches post-agressions

## REFERENTIELS REGLEMENTAIRES (code du travail) :

Art L4121-1 : *L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.*

## CONTENU DU STAGE :

- connaître les mécanismes de l'agression
- savoir détecter et prévenir l'agression
- connaître les bons réflexes pendant l'agression
- organiser son poste de travail pour prévenir les agressions
- gérer la phase post-agression

**DEMARCHE PEDAGOGIQUE** : mises en situation, retour d'expériences d'agressions vécues par les stagiaires

**REFERENCES** : *Le Tour de France, Le Parisien, Amaury Médias...*

**INTERVENANTS** : Marc ALIMBAU et Hugues ALIMBAU

Consultants formateurs, certifiés par le CNPP (Centre National de Prévention et de Protection)

et agréés par l'INRS et la CRAMIF (Caisse Régionale Assurance Maladie)

Chargés de prévention sur le Tour de France

## DUREE

**FORMATION DROIT AU BUT**® : de deux à trois heures

(version classique : une journée)