FICHE PROGRAMME

FORMATION (réf. SEC17P)

CONSEILS FORMATIONS

Sécurité des personnes en ERP

Description du service :

Préparer les personnels d'établissement recevant du public à prévenir et gérer des comportements agressifs.

Objectifs :

- Comprendre la progression d'un conflit vers une agression.
- Réguler son stress et adapter son comportement.
- Appliquer les procédures de crise et les principes de protection.

Contenu :

Situations agressives

- Repérer les signes de tension et les possibilités de désamorçage.
- Repérer les personnes pouvant générer une situation conflictuelle ou en état de stress.
- Repérer les différentes phases d'un conflit pour mieux le comprendre.

Menaces physiques

- Choisir une réponse proportionnée et connaître les limites d'intervention.
- Comment répondre aux situations de menaces physiques ?.
- Apprendre à dans quelle mesure utiliser la contrainte selon les implications légales.

www.mdconseil-formation.com / 06 68 58 73 28
marc.duvollet@mdconseil-formation.com

CONSEILS FORMATIONS

Exercices pratiques

- S'initier aux déplacements, protections et dégagements prévus.
- **G**érer les déplacements tactiques, les esquives.
- Apprendre des techniques de blocages réflexes et la redirection.

Après l'incident

- **G**érer ses émotions et identifier les actions à engager.
- Revoir le fonctionnement du stress lié à une agression physique : comment mon corps fonctionne-t-il ?.
- Découvrir les technique de gestion du stress : parole, attitude, respiration.

Mise en pratique et retour

- Travailler une situation proche du terrain des participants.
- Comparer plusieurs réponses et observer leurs effets dans un échange ou un incident.
- Construire des réflexes adaptés à son contexte professionnel.

Public cible :

- Agents administratifs, personnels de guichet, travailleurs sociaux, commerces et autres **E**RP

Prérequis :

Aucun prérequis

Modalités pédagogiques :

Apports théoriques et pratiques, échanges et exercices adaptés au sujet.

Validation :

Auto-évaluation préalable et évaluation des acquis en fin de formation.

Durée de la formation :

2 jours



