PROGRAMME DE FORMATION

COMMENSALES Formation · 46 rue Marc Mougneres, 40210 Labouheyre

Prévenir et gérer les situations d’agressivité : accueillir, désamorcer, alerter

À l’issue de la formation, les apprenants seront capables de reconnaître et nommer les situations d’agressivité, de comprendre leur escalade, d’accueillir et de dire non sans fermer la relation, de désamorcer ou de se retirer, d’alerter avec un message exploitable, de signaler et de contribuer à la prévention.

Public	Salariés en contact avec le public (accueil, téléphone, visites, vente, soins, services), encadrants et référents prévention
Prérequis	Aucun prérequis. Lecture du français et possibilité de travailler sur des situations professionnelles fictives ou anonymisées.
Durée	11 h de travail en ligne (durée estimée), à votre rythme, avec dialogues, activités interactives, scénarios et quiz final.
Effectif	Individuel, en ligne.
Lieu et modalité	Présentiel, dans vos locaux (Landes et Nouvelle-Aquitaine).
Tarif	Tarif sur devis : il dépend du nombre de personnes et du parcours choisi.
Délai d’accès	Réponse sous 48 h ouvrées. Formation possible sous 2 à 4 semaines, selon vos disponibilités et notre calendrier.
Validation	Attestation de fin de formation

Objectifs pédagogiques

À l’issue de la formation, le participant sera capable de :

- Nommer et classer les formes de violence externe, comprendre les responsabilités et cartographier ses situations à risque.
- Lire une situation tendue : causes, facteurs, paliers de l’escalade, signaux d’alerte, et gestion de son propre stress.
- Accueillir, dire non clairement et proposer des mesures d’organisation et d’aménagement qui réduisent les violences externes.
- Appliquer la démarche en quatre paliers, alerter avec un message exploitable et adapter sa réponse aux cas particuliers.
- Se faire soutenir, signaler, déclarer et conduire un retour d’expérience qui nourrit la prévention.
- Mobiliser prévenir, repérer, désamorcer, alerter et signaler sur trois situations, et construire son plan d’action.

Programme détaillé

MODULE 1 — REPÉRER : DE L'INCIVILITÉ À L'AGRESSION

- Nommer et classer les formes de violence externe, comprendre les responsabilités et cartographier ses situations à risque.

MODULE 2 — COMPRENDRE L'AGRESSIVITÉ ET SON ESCALADE

- Lire une situation tendue : causes, facteurs, paliers de l'escalade, signaux d'alerte, et gestion de son propre stress.

MODULE 3 — PRÉVENIR : COMMUNIQUER ET AMÉNAGER

- Accueillir, dire non clairement et proposer des mesures d'organisation et d'aménagement qui réduisent les violences externes.

MODULE 4 — DÉSAMORCER ET GÉRER LA CRISE

- Appliquer la démarche en quatre paliers, alerter avec un message exploitable et adapter sa réponse aux cas particuliers.

MODULE 5 — APRÈS L'INCIDENT

- Se faire soutenir, signaler, déclarer et conduire un retour d'expérience qui nourrit la prévention.

MODULE 6 — INTÉGRATION : TOUTE LA DÉMARCHE EN SITUATION

- Mobiliser prévenir, repérer, désamorcer, alerter et signaler sur trois situations, et construire son plan d'action.

Méthodes et moyens pédagogiques

Formation réalisée en ligne dans l'école COMMENSALES : lectures guidées, dialogues audio, activités interactives (classements, ordres, scénarios), exercices écrits ou dictés, corrigés expliqués et quiz de fin de parcours.

Évaluation et validation

Quiz final de 20 questions tirées dans une banque de 45 situations nouvelles (non vues dans les leçons), seuil 80 %, corrections expliquées. Le bilan final (module 6) et la reprise avant / après sont lus par une personne ; aucune note automatique sur les productions écrites.

Formation Commensales non certifiante. Non inscrite au RNCP ni au Répertoire spécifique (RS). Une attestation de fin de formation peut être délivrée selon les conditions applicables.

École en ligne

Formation réalisée en ligne dans l'école COMMENSALES : lectures guidées, dialogues audio, activités interactives (classements, ordres, scénarios), exercices écrits ou dictés, corrigés expliqués et quiz de fin de parcours.

Financement

Tarifs HT. Formation entièrement en ligne : aucun frais de déplacement. Nous vous aidons à préparer votre demande de prise en charge (OPCO, France Travail…).

Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap : signalez votre besoin avant la formation, nous étudions ensemble les adaptations (rythme, supports, lieu, matériel). L'école en ligne propose un narrateur, une loupe jusqu'à 200 % et un mode de lecture facilitée. Référent handicap : Antonio Dominguez, formation@commensales.fr, 07 71 59 66 26.

Références

Contenus originaux de COMMENSALES Formation, établis à partir des textes officiels cités dans chaque leçon (fiches de vérification).

Contact et inscription
COMMENSALES Formation — 46 rue Marc Mougneres, 40210 Labouheyre
formation@commensales.fr · 07 71 59 66 26 · Référent handicap : Antonio Dominguez

Programme à jour au 05/11/2026. Les modalités pratiques (dates, lieu, horaires, nombre de participants) sont précisées dans la proposition ou la convention de formation.