SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

GÉRER LES INCIVILITÉS ET L'AGRESSIVITÉ AVEC LES ADHÉRENTS ET LES SALARIÉS

À l'accueil, au téléphone, en consultation : désamorcer avant l'escalade

À l'accueil, au téléphone ou en consultation, chacun peut être confronté à des comportements agressifs. Deux jours pour désamorcer avant l'escalade, garder son sang-froid et adopter les bons réflexes. Le fil rouge : une journée sous tension dans un centre, en quatre situations qui montent d'un cran.

LE FIL ROUGE

Une journée sous tension dans un centre : quatre situations, de l'accueil à la consultation, qui montent d'un cran à chaque séquence.

1	2	3	4	5	6
Comprendre	Traiter le désaccord	Désamorcer	Garder son sang-froid	Faire face à l'escalade	Après l'incident
ATELIER 1	JEU DE RÔLE 1	JEU DE RÔLE 2	JEU DE RÔLE 3	JEU DE RÔLE 4	ATELIER 2

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- repérer les déclencheurs des comportements agressifs ;
- expliquer une obligation en se sentant légitimes ;
- soutenir un refus sans laisser le désaccord dégénérer ;
- désamorcer une tension à l'accueil, au téléphone ou en consultation ;
- repérer les signes d'escalade et se protéger ;
- signaler l'incident et se préserver après coup.

INFORMATIONS

Public
Agent d'accueil, assistant médical, infirmier en santé au travail, médecin du travail, préventeur, nouveaux entrants.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Inter-entreprises : 1 300 € HT par participant (repas inclus)
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : une journée sous tension dans un centre
- Quatre jeux de rôle sur vos situations types, chacun suivi de son débrief
- Ateliers, dont la fiche d'incident du service, et plan d'action personnel

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) EX010

1 Comprendre les incivilités et l'agressivité

- Du mécontentement à la violence : typologies et profils d'agressivité.
- Les déclencheurs propres au SPST : attente, convocation, incompréhension des obligations, refus opposé.
- Ce qui relève de la personne, de la situation, de l'organisation.
- Ce que l'on accepte, ce que l'on n'a pas à accepter.

ATELIER 1 — **Nos situations.** Recenser les situations vécues et les classer : mécontentement, incivilité, agression.

2 Traiter le désaccord avant qu'il ne dégénère

- Expliquer une obligation, un avis, une convocation : légitimer le cadre sans se retrancher derrière lui.
- Tenir un refus : ce qui n'est pas négociable, ce qui l'est, poser le cadre.
- Ce qui transforme un désaccord en incivilité : le ton, le délai, le sentiment de ne pas être entendu.

JEU DE RÔLE 1 — **Je n'ai rien demandé.** Un salarié convoqué conteste l'utilité de la visite.

3 Désamorcer

- La communication non violente à l'accueil : écouter, reformuler, faire s'exprimer le besoin, recadrer.
- La posture apaisante : voix, regard, gestuelle, distance.
- Au téléphone, sans le non-verbal : le rythme, le volume, les mots.
- Proposer un choix plutôt qu'opposer un refus.

JEU DE RÔLE 2 — **Ça fait une heure que j'attends.** Désamorcer la colère d'un salarié en salle d'attente.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) · SUITE

EX010

4 Garder son sang-froid

- Repérer sa propre montée émotionnelle : les signaux du corps, les pensées qui s'emballent.
- La réguler sur le moment : respiration, silence, temps de pause.
- Ne pas prendre l'attaque pour soi.
- Poser une limite quand le respect n'est plus là.

JEU DE RÔLE 3 — **Vous allez m'entendre.** Tenir au téléphone face à un employeur qui hausse le ton.

5 Faire face à l'escalade

- Repérer les signes avant-coureurs d'un passage à l'agression.
- Désescalade, alerte et passage de relais : les consignes du service.
- Se protéger physiquement : distance, issue, présence d'un collègue.
- Mettre fin à l'échange quand il le faut.

JEU DE RÔLE 4 — **Le seuil.** Un visiteur se lève, s'approche et menace : alerter et se protéger.

6 Après l'incident : se préserver et prévenir

- Réagir après une agression : le contrecoup, en parler, être soutenu. Ce que doit l'employeur au titre de son obligation de sécurité (L. 4121-1) ; le droit d'alerte et de retrait (L. 4131-1).
- Tracer et signaler : fiche d'incident, consignes partagées.

ATELIER 2 — **Notre fiche d'incident.** L'écrire ou la revoir en séance, puis plan d'action personnel et quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE SITUATIONS QUI MONTENT D'UN CRAN, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 — Séquence 2

Je n'ai rien demandé

Un salarié convoqué arrive agacé : « Je ne suis pas malade, je perds une demi-journée, et c'est mon patron qui vous paie. »

On y travaille : expliquer l'obligation sans s'abriter derrière elle, entendre la contrainte, dire ce que la visite lui apporte.

JEU DE RÔLE 2 — Séquence 3

Ça fait une heure que j'attends

En salle d'attente, un salarié s'emporte devant les autres : le médecin a du retard, et personne ne l'a prévenu.

On y travaille : aller vers lui, reconnaître le fait, informer sur le délai, proposer un choix, protéger les autres personnes présentes.

JEU DE RÔLE 3 — Séquence 4

Vous allez m'entendre

Au téléphone, un employeur conteste un avis : « Vous ne connaissez rien à mon entreprise. Passez-moi le médecin, tout de suite. »

On y travaille : laisser dire, baisser le rythme et le volume, reformuler la demande, poser une limite, proposer un rappel.

JEU DE RÔLE 4 — Séquence 5

Le seuil

Après un refus, un visiteur se lève, s'approche du bureau et menace : « Vous allez le regretter. »

On y travaille : repérer les signes, garder la distance et une issue, alerter un collègue selon la consigne, mettre fin à l'échange.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Fiche déclencheurs
Ce qui fait monter la tension en SPST.

Fiche phrases
Celles qui apaisent, celles qui enveniment.

Fiche téléphone
Désamorcer sans le non-verbal.

Fiche escalade
Signes avant-coureurs et conduite à tenir.

Fiche d'incident
Tracer et signaler.

Repères travaillés : typologie des comportements agressifs, communication non violente, techniques de désescalade, conduite à tenir après un incident ; Code du travail, L. 4121-1, L. 4131-1, L. 4624-1.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.