

LA FORMATION CONTINUE AU SERVICE DES  
PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ DEPUIS 1980



BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

N° 1103

FAIRE FACE AUX INCIVILITÉS ET DIMINUER LE RISQUE  
D'AGRESSION DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LE  
PUBLIC

[www.afar.fr](http://www.afar.fr)

46 rue Amelot CS 90005 75536 Paris Cedex 11 | Tél. : 01 53 36 80 50 | [formation@afar.fr](mailto:formation@afar.fr)  
N° de déclaration d'activité : 11 75 04 139 75 | SIRET : 410 079 339 00017 | NAF : 8559A



## N°1103 FAIRE FACE AUX INCIVILITÉS ET DIMINUER LE RISQUE D'AGRESSION DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

N° du stage	1103	Lieu de stage	Dans l'établissement
Durée du stage	2 jours	Dates	
Prix	Prix sur demande		

### PUBLIC CONCERNÉ

- Tous salariés en contact avec le public.

### PRÉ-REQUIS

- Pas de pré-requis.

### INTERVENANTS

- Un psychologue.

### OBJECTIFS GLOBAUX

- Permettre aux professionnels, exposés aux incivilités du public, d'exprimer ce qu'ils vivent au quotidien.
- S'appuyer sur le quotidien pour s'entraîner à acquérir des "presque rien" permettant de ne pas transformer en agression physique ce qui était "un je ne sais quoi chargé d'agressivité".

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Identifier les trois catégories d'incivilités pouvant se dégrader et passer de l'agressivité à l'agression physique.
- Diminuer ses signes de stress, désamorcer la violence et montrer à l'usager qu'il a été entendu et compris.
- Avoir une idée des pièges qui peuvent, face aux insultes, déclencher une agression.
- Avoir une idée des pièges qui peuvent, face aux demandes excessives, déclencher une agression.
- Avoir une idée des pièges qui peuvent, face aux refus, déclencher une agression.

- S'entraîner à faire face aux insultes, disqualifications, discriminations, accusations, menaces, défis et comportements délictueux sans s'identifier, sans le prendre pour soi et sans répondre en miroir.
- S'entraîner à alerter lorsque les usagers deviennent violents physiquement.
- S'entraîner, face aux demandes et aux plaintes, à signifier le NON sans avoir à dire NON et sans se sentir coupable.
- S'entraîner à accepter les refus exprimés avec agressivité, sans passer en force ni obliger à accepter.

### CONTENU

1. La typologie et les trois situations d'agressivité qui peuvent atteindre un seuil.
2. La gestion de son stress et la communication non violente.
3. Les pièges face aux insultes.
4. Les pièges face aux demandes excessives que l'on ne peut pas satisfaire.
5. Les pièges face aux refus.
6. Les outils face aux insultes et aux comportements qui débordent les règles.
7. L'abandon des outils et le changement d'approche lorsqu'un usager devient violent physiquement.
8. Les outils face à une demande excessive ou une plainte agressive.
9. Les outils face à l'opposition et aux refus des propositions des professionnels.

## N°1103 FAIRE FACE AUX INCIVILITÉS ET DIMINUER LE RISQUE D'AGRESSION DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LE PUBLIC

## INFORMATIONS PRATIQUES

## LIEU ET HORAIRES DE LA FORMATION

**AFAR**

46 rue Amelot 75011 Paris  
Tél : 01 53 36 80 50  
Métro : Chemin Vert (ligne 8), Bastille (ligne 1 et 5)

les horaires sont les suivants :

- **9h-12h15** (dont 15 minutes de pause)
- **13h15-16h30** (dont 15 minutes de pause)

## REGLEMENT ET MODE DE PAIEMENT

Les stages sont facturés au terme de l'action de formation. Pour les stages dispensés en plusieurs sessions, les factures sont éditées au terme de chaque session. Le règlement de la formation est exigible à compter du terme de l'action de formation. Une pénalité de 15 % sur le montant total de la facture pourra être exigée par l'Afar si le règlement n'est pas intervenu dans un délai de 30 jours après l'action de formation

## DEJEUNER ET HEBERGEMENT

L'Afar n'est pas responsable du stagiaire pendant sa pause déjeuner. Une liste de restaurants à proximité de l'Afar est remise à titre indicatif.

L'Afar n'intervient pas dans la réservation de l'hébergement du stagiaire. Une liste d'hôtels à proximité de l'Afar est remise à titre indicatif.

## PRÉINSCRIPTION

Vous pouvez vous préinscrire par téléphone, par mail ou sur le site internet de l'Afar.

## ATTESTATIONS DE PRÉSENCE ET DE DPC

Les attestations sont envoyées à l'établissement par voie électronique la semaine suivant le stage.

## CONDITIONS D'ANNULATION

Annulation par le stagiaire ou l'établissement : toute annulation peut être faite sans frais si elle parvient à l'Afar au moins 30 jours avant le début de la formation. Pour toute annulation faite moins de 30 jours avant la formation, l'Afar facture un dédit de 50 % des frais de formation, montant non imputable à la contribution financière obligatoire de formation. En cas d'absence ou d'abandon en cours de stage, ce dernier est payable en totalité.

Annulation par l'Afar : L'Afar se réserve le droit d'annuler en cas de force majeure ou en raison d'un nombre insuffisant de participants dans un délai de 30 jours avant l'action programmée.

## INSCRIPTION

Un accord de prise en charge financière doit être envoyé par l'établissement à l'Afar. Un accusé de réception est adressé dès réception de l'inscription. Une convocation à remettre au stagiaire et une convention de formation à retourner signée revêtue du cachet de l'établissement sont envoyés à l'établissement au plus tard un mois avant le stage. La convention propose des interventions dont la durée est exprimée en "journée" ou en "demi-journée". Les prix sont exprimés en euros (organisme non assujetti à la TVA). Le prix (non assujetti à la TVA) d'une formation INTER (dans les locaux de l'Afar) est celui visé sur le site internet ; il comprend : l'intervention du/des formateur(s), le matériel pédagogique, les supports pédagogiques remis aux stagiaires.

## DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

**AFAR**

46 rue Amelot 75011 Paris  
Tél : 01 53 36 80 50  
Fax : 01 48 05 31 51  
Email : [formation@afar.fr](mailto:formation@afar.fr)

Site internet : [www.afar.fr](http://www.afar.fr)

**N°1103 FAIRE FACE AUX INCIVILITÉS ET DIMINUER LE RISQUE D'AGRESSION DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LE PUBLIC**

<b>N° du stage</b>	1103	<b>Lieu de stage</b>	Dans l'établissement
<b>Durée du stage</b>	2 jours	<b>Dates</b>	
<b>Prix</b>	Prix sur demande		

**BULLETIN D'INSCRIPTION** STAGE DPC STAGE FORMATION CONTINUE**ÉTABLISSEMENT**

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : .....

RUE : .....

CODE POSTAL : ..... VILLE : .....

NOM DU RESPONSABLE DE FORMATION : .....

TÉL LIGNE DIRECTE : ..... FAX : .....

EMAIL : .....

**ADRESSE D'ENVOI DE LA CONVENTION ET DE LA FACTURE (SI DIFFÉRENTE)**

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT : .....

RUE : .....

CODE POSTAL : ..... VILLE : .....

**STAGIAIRE** M.  Mme  Mlle NOM : ..... PRÉNOM : .....

FONCTION : .....

EMAIL : .....

SERVICE : ..... TÉL : .....

LIEU DE TRAVAIL : .....

RUE : .....

CODE POSTAL : ..... VILLE : .....

FAIT À : .....

LE : ..... / ..... / .....

SIGNATURE DU RESPONSABLE DE FORMATION