

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

LA FORMATION : « Gestion de l'agressivité »

Durée : 14 heures

Nombre de minimum d'inscrits : 2

Nombre de places : 14

Coordination : Patricia MORREVE – 06 24 71 06 32 – patricia@formagora.fr

Programme de formation actualisé le 03/03/2026

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Le besoin de doter les intervenants de méthodes de communication pour la gestion de crise, ainsi que de techniques de protection physique et de contrôle, revêt une importance capitale dans le cadre d'un projet d'accompagnement inconditionnel des jeunes de la structure, tout en garantissant la sécurité des professionnels.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE FORMATION

A l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- Identifier les signes avant-coureurs de comportements agressifs afin d'anticiper et de désamorcer les situations de crise
- Utiliser les techniques de communication verbale et non-verbale appropriées pour apaiser un usager en état de crise
- Appliquer des stratégies de gestion de crise tout en préservant leur sécurité physique et leur équilibre psychologique

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Comprendre les mécanismes et les causes de l'agressivité
- Appliquer des techniques de communication pour désamorcer des situations de crise
- Maîtriser des techniques physiques de protection et de contrôle
- Gérer son propre stress et celui des autres en situation de crise
- Élaborer un plan individuel d'amélioration pour la gestion de l'agressivité
- Acquérir les fondamentaux pour réaliser des retours post-intervention

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

1ère JOURNÉE : 7 heures

INTRODUCTION DE LA FORMATION

- Présentation du formateur
- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes et objectifs précis des participants

VISION D'ENSEMBLE DE LA SITUATION

- Evaluation de mon environnement de travail
- Adapter mon niveau de vigilance

PRINCIPE DE PROTECTION PHYSIQUE

- Positionnement stratégique face à un usager en crise
- Dégagement de saisies aux poignets
- Accompagner physiquement un usager non collaboratif

DÉSAMORÇAGE DE CRISE

- Les mécanismes d'une crise et définition de l'agressivité
- Techniques verbales de désamorçage
- Limites et lignes directrices

PRINCIPE DE PROTECTION PHYSIQUE

- Dégagement de saisies aux vêtements

TECHNIQUES VERBALES DE GESTION DE CRISE 1/2

- Autres techniques verbales de plus en plus cadrantes

2ème JOURNEE : 7 heures

TECHNIQUES VERBALES DE GESTION DE CRISE 2/2

- Bien choisir les techniques en fonction du comportement de l'utilisateur

INTERVENTION D'ÉQUIPE

- Composante d'une équipe
- Organisation intra-équipe

PRINCIPE DE PROTECTION PHYSIQUE

- Techniques de contrôle physique
- Dégagement d'étranglements
- Dégagement de saisies aux cheveux

RETOUR POST-INTERVENTION

- Prendre soin des intervenants
- Dégager des pistes d'amélioration pour les futures interventions

PLAN INDIVIDUEL D'AMÉLIORATION

- Nos réactions instinctives
- Outils pour gérer mon stress et assurer ma sécurité

MISES EN SITUATION PRATIQUES

- Jeux de rôles sur une gestion de crise d'agressivité
- Débriefing à chaud

BILAN DE LA FORMATION

- Retour sur les attentes des participants
- Bilan et conclusion de la formation

BONUS

- Après la formation, dans un délai de 2 mois, les participants ont la possibilité de contacter le formateur pour toutes questions et suivi de formation.

Un temps d'échanges est prévu à chaque fin de séance : questions des participants et réponses du formateur.

ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIELS UTILISÉS

L'entité bénéficiaire mettra à disposition du formateur une salle de formation, un vidéo-projecteur, un paper-board ou tableau blanc.

Le support de formation sera partagé à l'ensemble des participants.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne étant confrontée à un public pouvant être agressif.

PRÉREQUIS

- Être confronté à des situations de crise d'agressivité physique et psychologique.
- Accompagner des usagers mineurs dans un processus d'autonomisation.

ACCESSIBILITÉ

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

DÉLAI D'ACCÈS

L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

MESURES SANITAIRES

Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans un contexte d'endémie, d'épidémie ou de pandémie.

Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation se déroulera en présentiel au sein des locaux de l'entité bénéficiaire.

MÉTHODES

Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives. Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Aussi, les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation. Les cas pratiques, issus de cas réels, sont réalisés aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges. Debriefing individuel et collectif

ÉVALUATIONS

Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation des compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.

Modalités de suivi :

- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

VALIDATION / CERTIFICATION

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

RÉFÉRENCES DU FORMATEUR

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leurs expertises dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Pour plus de précisions sur les expertises et qualifications du formateur, merci de nous contacter.

VOS CONTACTS

Contacts utiles pour vous apporter des précisions sur les modalités techniques et pédagogiques de cette formation :

- Pour une précision technique : Emeline au 07 79 12 17 23 - emeline@formagora.fr
- Pour une précision pédagogique : Patricia au 06 24 71 06 32 - patricia@formagora.fr

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE POUR CE PROGRAMME

- Nombre de stagiaires formés en 2025 : 15
 - Satisfaction globale moyenne : 9,61 /10
 - Note générale de la formation : 9,56 /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,92 /10

Pour plus de précisions sur les indicateurs de ce programme, merci de nous contacter.

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX *

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2025 : 1 096
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2025 : 144
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 1 051 évaluations
 - Satisfaction globale moyenne : 9,55 /10
 - Note générale de la formation : 9,14 /10
 - Préparation et organisation de la formation : 9,42 /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,88 /10

* Toutes formations confondues

RÉFÉRENCEMENTS POSSIBLES

OPCO, Fonds de formation des travailleurs indépendants, France Travail, Formiris, VIVEA.
Non finançable par le CPF.