RELATION CLIENT

Incivilités et agressions physiques : prévenir, réagir et rendre compte des faits

Les incivilités sont devenues ordinaires dans beaucoup de lieux recevant du public. Le passage à l'acte physique reste rare mais il survient, et les agents découvrent alors qu'ils n'ont aucun réflexe préparé : où se placer, quoi dire, qui alerter, comment protéger les personnes présentes. Après coup les faits sont rarement consignés et le collègue concerné reprend son poste seul. Une journée pour installer des repères simples : gradation de l'incivilité à l'agression, signaux de passage à l'acte, mise à distance et dégagement, déclenchement de l'alerte puis récit factuel des faits et accompagnement du collègue.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 890 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Agents d'accueil conseillers en agence personnels de guichet et collaborateurs recevant du public seuls ou en équipe.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

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

- Distinguer incivilité menace et agression pour adapter sa réaction
- Repérer les signaux annonçant un passage à l'acte
- Adopter des réflexes de mise en sécurité pour soi et pour les personnes présentes
- Déclencher l'alerte et accueillir les renforts prévus sur le site
- Rendre compte des faits et accompagner un collègue après un événement

03 Programme détaillé

M1 Comprendre l'escalade

- Du mot de trop au passage à l'acte
- Gradation de l'incivilité à l'agression physique
- Signaux corporels et verbaux annonçant le passage à l'acte
- Facteurs aggravants liés à l'attente au bruit et à la consommation d'alcool
- Effets de la répétition des incivilités sur les équipes
- À retenir : Le passage à l'acte est presque toujours précédé de signaux observables que l'on peut apprendre à repérer.

M2 Réagir et se mettre en sécurité

- Des réflexes simples quand la parole ne suffit plus
- Distance de sécurité et dégagement des voies de sortie
- Gestion de sa propre réaction face à la peur
- Protection des autres clients et des collègues présents
- Déclenchement de l'alerte et accueil des renforts
- Mise en situation : Exercices de mise à distance et de dégagement joués dans la configuration du poste de travail.

M3 Après l'événement

- Ne pas laisser les faits sans suite
- Récit factuel des faits et éléments à consigner
- Information de la hiérarchie et suites possibles
- Accueil du collègue concerné dans les heures qui suivent
- Mesures de prévention à proposer sur le site
- Cas pratique : Rédaction du compte rendu d'un incident et préparation de l'échange avec le responsable.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF

Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 890 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr