ACTEURS DE LA PRÉVENTION DES RISQUES

Incivilités et violences au travail : repérer, intervenir et protéger les salariés

Les tensions montent au contact du public et parfois entre collègues. Les propos agressifs et les menaces sont rapportés tardivement et de façon fragmentaire. Les managers hésitent entre l'apaisement et la sanction. Les salariés exposés finissent par considérer ces situations comme faisant partie du métier et ne les signalent plus. Une journée pour construire une réponse graduée qui couvre le repérage des situations à risque puis le protocole de signalement et enfin la conduite à tenir pendant et après l'incident. Les participants repartent avec une fiche de signalement et une trame d'entretien de soutien après événement.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
1 jour — 7 h	**Présentiel**	**À partir de 950 € 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
Responsables RH et managers de proximité ainsi que membres du comité social et économique et référents prévention exposés aux situations d'agression.

PRÉREQUIS
Occuper une fonction RH ou managériale impliquant le traitement de situations conflictuelles.

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 :

- Qualifier les faits d'incivilité et de violence selon leur gravité
- Repérer les organisations de travail qui favorisent les tensions
- Appliquer une conduite à tenir pendant un incident pour protéger les personnes
- Organiser le signalement et la traçabilité des faits
- Accompagner le salarié concerné après l'événement
- Inscrire la prévention des violences dans la démarche d'évaluation des risques

03 Programme détaillé

M1 Comprendre et qualifier les faits

- Nommer ce qui se passe
- Distinction entre incivilité agression verbale et violence physique
- Mécanismes de montée en tension
- Facteurs organisationnels qui exposent les équipes
- Effets sur la santé des personnes et sur le collectif de travail
- À retenir : Nommer précisément les faits conditionne la réponse apportée et la protection du salarié.

M2 Intervenir pendant l'incident

- Réduire la tension et protéger
- Signaux précurseurs et postures de désescalade
- Formulations qui abaissent la tension
- Appel aux renforts et mise en sécurité des personnes
- Limites de l'intervention individuelle
- Mise en situation : Jeu de rôle sur une agression verbale au guichet avec analyse des postures adoptées.

M3 Après l'événement et prévention durable

- Traiter les suites puis éviter la répétition
- Recueil des faits et rédaction de la fiche de signalement
- Soutien du salarié et relais mobilisables
- Suites disciplinaires et accompagnement d'un dépôt de plainte
- Intégration dans l'évaluation des risques et le plan de prévention
- Cas pratique : Traitement complet d'un incident depuis le signalement jusqu'aux mesures de prévention.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel

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 950 € 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