



FORMATION : GVCVP SECTEUR TRANSPORT

GESTION DE LA VIOLENCE COMPORTEMENTALE, VERBALE ET PHYSIQUE

Public

Cadre & Employé (conducteur, agent vérificateur, agent de médiation et de prévention, ...) Intervenant à quai et à bord des véhicules de transport en commun (bus, tramway, ...) et en contact avec le public dans l'exercice de sa fonction.

Pré-requis

Aucun

Conditions de réalisation

Groupe de 12 personnes (maxi)

Modalités d'organisation et délais d'accès

Intra : Délai en fonction des demandes et besoins du client

Inter : 1 mois sous réserve d'avoir un effectif minimum de 5 personnes

Lieu

Intra : En vos locaux

Inter : En nos locaux situés à Andrézieux Bouthéon

Formateurs

Formateur spécialisé en sûreté et en prévention des actes de malveillance, dont le CV est validé par les donneurs d'ordres.

Méthode pédagogique

Approche Par les Compétences (A.P.C)

Exercices de simulation / Mises en situation

Jeux de rôles

Mise en situation professionnelle

Evaluation formative

La formation sera ponctuée d'exercices pratiques permettant de valider les compétences acquises tout au long de la formation en vue de la validation

Validation de la formation

Mise en situation professionnelle : le formateur organisera une simulation de violence verbale et/ou comportementale que le stagiaire peut résoudre à son niveau, lors de celle-ci le stagiaire devra mettre en œuvre les compétences acquises.

La formation sera validée si le stagiaire réussit à gérer la situation de conflit sans entraîner de dégradation de la situation.

Durée

Une journée de formation = 7 heures

Formation : de 1 à 2 jours

Adaptation de réalisation suivant analyse et immersion terrain en amont.

OBJECTIFS

Savoir adapter son comportement face aux différentes situations dans le respect du cadre juridique et de la déontologie du métier

De repérer les signes relevant d'une situation conflictuelle (verbale et/ou physique), d'identifier les éléments d'un conflit afin d'éviter la surenchère.

D'adopter une réaction appropriée (verbale, comportementale et physique) dans le cadre d'une situation de conflit et soit également capable de lâcher prise.

D'acquérir des techniques (verbales et physiques) de désamorçage, d'évitement et de désengagement lors d'une altercation ou d'une agression verbale et/ou physique et ce, dans le respect de l'intégrité physique et morale des personnes mises en cause.

Mieux garantir la sécurité des équipes et des clients

Avertir les secours et savoir rendre compte d'une situation d'une façon factuelle

PROGRAMME

Les principes généraux

L'analyse de la situation

Contexte général et vu d'ensemble (environnement 360°)

Ai-je le droit d'intervenir ?

Le cadre juridique et déontologique

Comment vais-je intervenir ?

Mode opératoire (en équipe, avec renfort, avec les FSI)

La spirale de l'agressivité

Comportement face aux insultes et attitudes agressives

Gestion émotionnelle - lâcher prise

Attitude et postures de prévention

Les distances et placements de sécurité

Les attitudes de sécurité (communication, défense et protection)

Protection face à la violence verbales

Les facteurs favorisant l'agressivité

Réagir à l'agression verbale et savoir utiliser la distanciation

- Méthode Douce & Méthode Ferme
- Le lâcher prise (une force, non une faiblesse)

Protection face à la violence physique

Techniques de désamorçage

Méthode et techniques* de protection simples, légales et efficaces.

Connaissance des zones à risques variables (cadre juridique)

**Nous ne parlons pas de technique de self-défense mais bien d'une méthode et de techniques de protection professionnelle intégrant le désengagement afin de se soustraire de situations dégradées. Toujours avec l'objectif de préserver l'intégrité physique et morale des mis en cause.*

Avertir les secours et renforts

Equipes et la hiérarchie – Forces de l'ordre (Police, Gendarmerie)

+ n°18-15-17-112- 114

DOCUMENTS DELIVRES

- Attestation de formation
- Certificat de réalisation envoyé au donneur d'ordre