

**GESTION DE LA VIOLENCE COMPORTEMENTALE,
VERBALE ET PHYSIQUE****Secteur Transport****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

Public et Pré-requis

Vérificateur & Conducteur et employé en contact avec le public dans l'exercice de sa fonction

Conditions de réalisation

Groupe de 12 personnes (maxi)

Organisation

Intra et/ou Inter

Méthode pédagogique

Approche Par les Compétences (A.P.C)

Exercices de simulation / Mises en situation

Jeux de rôles

Mise en situation professionnelle

Évaluation

Cette action fera l'objet d'une évaluation finale permettant de mesurer les acquis professionnels du stagiaire à l'issue de la formation.

Durée

Une journée de formation = 7 heures

Formation : de 2 à 3 jours suivant analyse terrain

DOM FORMATION

Rond-Point Auguste Colonna Immeuble
Le Diamant – 42160 Andrézieux
Bouthéon

SIRET 814 357 786 00049 – APE 8559 A

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 42 02904 42 auprès du préfet de région de Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément.

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)

Technique et Méthode d'interpellation

Techniques de désamorçage

Techniques* de Défense et d'Interpellation (techniques de protection simples, légales et efficaces).

Techniques d'accompagnement (seul et en équipe)

Techniques de contrôle et de maîtrise (debout et au sol) dans le respect de l'intégrité physique et morale de la personne appréhendé.

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 la maîtrise et/ou 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