CAPREU · SASU au capital de 100 €
23 rue Saint-André, 93000 Bobigny
SIRET 131 604 985 00013 · contact@capreu.fr · 06 89 06 25 74

Gérer les conflits et faire face à l'agressivité

Désamorcer un échange qui s'envenime, garder son calme, régler un désaccord dans l'équipe et, en deux jours, savoir se protéger et réagir après une agression.

1 à 2 jours	4 à 10	Dans vos locaux	dès 1 690 €
DURÉE	PARTICIPANTS PAR GROUPE	FORMAT	PRIX PUBLIÉ

OBJECTIFS : À L'ISSUE, LES PARTICIPANTS SAURONT

- Distinguer désaccord, conflit, incivilité, agressivité, violence et harcèlement moral
- Repérer les signaux de montée de la tension et situer une situation sur l'échelle d'escalade
- Désamorcer par la parole et la posture face à une personne mécontente ou agressive
- Garder son calme grâce à une technique de régulation choisie à l'avance
- Conduire un échange de régulation entre collègues ou remonter un conflit à son encadrement

Ce que dit le code du travail. L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs, dont des actions d'information et de formation (art. L. 4121-1). Détail des textes dans le programme ci-après.

Attestation de fin de formation. Formation non certifiante : elle ne prépare à aucune certification enregistrée au RNCP ou au répertoire spécifique.

Votre devis sous 48 heures ouvrées

Gratuit et sans engagement. Indiquez le nombre de participants, le lieu et vos dates.

06 89 06 25 74
contact@capreu.fr
capreu.fr/contact.html

Scannez : devis pour cette formation

Tarifs publiés

- 1 jour : 1 690 € pour le groupe
- 2 jours : 3 290 € pour le groupe

Prix nets de TVA (TVA non applicable, art. 293 B du CGI). Déplacement non facturé en Île-de-France ; autres frais éventuels indiqués sur le devis, qui fait foi. Aucun acompte : facture à l'issue de la formation.

Pourquoi CAPREU

- Une formation construite sur vos situations de travail, dans vos locaux, partout en France.
- Le programme détaillé ci-après, avant même le devis.
- Une attestation de fin de formation par participant ; copie des feuilles d'émargement sur demande.
- Annulation sans frais jusqu'à 10 jours ouvrés avant la session.

GÉRER LES CONFLITS ET FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ

> Désamorcer un échange qui s'envenime, garder son calme, régler un désaccord dans l'équipe et, en deux jours, savoir se protéger et réagir après une agression.

Programme détaillé de la formation : il reprend, séquence par séquence, le déroulé pédagogique que suit le formateur.

Formation d'entreprise destinée aux personnes qui reçoivent du public ou encadrent une équipe. Elle s'inscrit dans les actions de prévention, d'information et de formation que l'employeur met en place au titre de son obligation de sécurité (art. L. 4121-1 du Code du travail). Ce n'est pas une formation certifiante : elle donne lieu à une attestation de fin de formation. Elle n'enseigne aucune technique de self-défense, de dégagement, d'immobilisation ni de contrainte physique : la seule conduite enseignée face à une menace physique est de se protéger, de s'éloigner et d'alerter. Elle complète les mesures d'organisation et d'aménagement de l'employeur ; elle ne les remplace pas et ne garantit pas l'absence d'agression.

INFORMATIONS PRATIQUES

RUBRIQUE	DISPOSITION
Public	Salariés d'entreprises privées : agents d'accueil et de guichet, personnels du commerce (caisse, service client, livraison), agents du transport en contact avec les voyageurs, managers et encadrants d'équipe. Pas de session en collectivité ni avec des agents publics dans cette version (voir « Secteur public »).
Prérequis	Aucun. Il est utile de venir avec une ou deux situations tendues vécues dans son poste (racontées sans nommer les personnes).
Durée et horaires	Version A : 7 heures sur une journée, 8 h 45 – 12 h 30 et 13 h 30 – 17 h 15, deux pauses de 15 minutes non comptées. Version B : 14 heures sur deux journées identiques en horaires, consécutives ou espacées de trois semaines au plus ; la journée 2 ajoute la conduite à tenir face à l'agressivité physique et l'après-incident.
Effectif	4 participants minimum, 10 maximum (chaque participant doit pouvoir jouer au moins deux mises en situation dans la journée).
Modalités	Intra-entreprise, en présentiel, dans les locaux du client (une salle et, si possible, l'espace d'accueil réel en dehors des heures d'ouverture). Pas de classe virtuelle : les mises en situation reposent sur la distance, la posture et le déplacement.
Délai d'accès	Indicatif : 15 jours ouvrés après l'accord sur le devis et la convention, le temps de l'entretien préparatoire et de l'écriture des scénarios.
Accessibilité	Formation accessible aux personnes en situation de handicap après échange préalable : adaptation des mises en situation (rôle d'observateur possible, déplacements limités), des supports et du rythme. Référent handicap : contact@capreu.fr
Précaution	Une personne ayant récemment subi une agression peut être exposée à des souvenirs pénibles pendant les mises en situation. Le référent du client le signale au formateur en amont, à l'oral seulement et sans détail (rien d'écrit sur une fiche nominative) ; la personne choisit librement de jouer, d'observer ou de s'absenter d'une séquence, sans justification. Aucune agression vécue par un participant n'est rejouée, même à sa demande : les scènes sont construites pour la formation.
Méthodes	Apports courts, scénarios écrits à partir de vos situations réelles, mises en situation observées avec une grille, étude de cas, repérage de votre espace d'accueil (2 jours). Aucune technique de self-défense ni de contrainte physique.
Tarifs	1 jour : 1 690 € pour le groupe · 2 jours : 3 290 € pour le groupe. Prix nets de TVA (TVA non applicable, art. 293 B du CGI). Devis gratuit ; aucun acompte : facture à l'issue de la formation ; annulation sans frais jusqu'à 10 jours ouvrés avant la session.
Sanction	Attestation de fin de formation remise à chaque participant (intitulé, dates, durée suivie, objectifs et résultats de l'évaluation des acquis). Formation non certifiante : ni diplôme, ni certification.
Contact	CAPREU · 06 89 06 25 74 · contact@capreu.fr · capreu.fr/contact.html (devis gratuit sous 48 heures ouvrées)

VERSION 1 JOUR (7 H) : CONFLITS ET AGRESSIVITÉ VERBALE

RUBRIQUE	DISPOSITION
Tarif	1 jour : 1 690 € pour le groupe. Prix nets de TVA (TVA non applicable, art. 293 B du CGI). Devis gratuit ; aucun acompte : facture à l'issue de la formation ; annulation sans frais jusqu'à 10 jours ouvrés avant la session.

Objectifs opérationnels

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

- **1.** Distinguer désaccord, conflit, incivilité, agressivité, violence et harcèlement moral à partir de situations décrites — *critère de réussite :* au moins 5 situations sur 6 correctement qualifiées.
- **2.** Repérer les signaux de montée de la tension (paroles, voix, gestes, contexte) et situer une situation sur l'échelle d'escalade — *critère de réussite :* au moins 5 signaux pertinents relevés.
- **3.** Appliquer les techniques de désamorçage verbal et non verbal face à une personne mécontente ou agressive — *critère de réussite :* au moins 6 critères sur 8 de la grille de mise en situation, dont les 3 essentiels.
- **4.** Identifier ses propres réactions sous tension et utiliser une technique de régulation pour garder son calme — *critère de réussite :* nomme 2 signaux personnels et applique une technique pendant la mise en situation.
- **5.** Conduire un échange de régulation d'un désaccord entre collègues (ou, pour un agent, préparer la remontée d'un conflit à son encadrement) — *critère de réussite :* plan d'échange en 5 étapes complet sur le cas pratique.
- **6.** Citer les règles utiles : obligation de sécurité de l'employeur, devoir d'alerter et droit de se retirer, aggravation pénale des violences et outrages envers certaines professions, signalement interne — *critère de réussite :* au moins 11 bonnes réponses sur 15 au questionnaire final.

Objectifs atteints

Chaque objectif est jugé atteint ou non atteint, participant par participant, sur ces critères : objectif 1 : au moins 5 situations sur 6 correctement qualifiées ; objectif 2 : au moins 5 signaux pertinents relevés ; objectif 3 : au moins 6 critères sur 8 de la grille de mise en situation, dont les 3 essentiels ; objectif 4 : nomme 2 signaux personnels et applique une technique pendant la mise en situation ; objectif 5 : plan d'échange en 5 étapes complet sur le cas pratique ; objectif 6 : au moins 11 bonnes réponses sur 15 au questionnaire final.

Déroulé

HORAIRE	DURÉE	SÉQUENCE	OBJECTIF VISÉ	CONTENU	MÉTHODE	ÉVALUATION
		Matinée (8 h 45 – 12 h 30)				
8 h 45 – 9 h 05	20 min	S0. Accueil et positionnement	Situer ses acquis et ses attentes	Présentation, règles du groupe (confidentialité des situations racontées, droit de ne pas jouer une scène), programme. Chacun cite la situation tendue la plus fréquente de son poste.	Tour de table guidé, questionnaire individuel	Positionnement initial : 10 questions, mêmes notions que le questionnaire final

HORAIRE	DURÉE	SÉQUENCE	OBJECTIF VISÉ	CONTENU	MÉTHODE	ÉVALUATION
9 h 05 – 9 h 45	40 min	S1. Les mots justes et le cadre	Obj. 1 et 6	Désaccord, tension, conflit, incivilité, agressivité, violence verbale et physique ; violences externes (venant d'usagers, de clients, de voyageurs) et internes (entre collègues) ; ce qui relève du harcèlement moral, caractérisé par des agissements répétés dégradant les conditions de travail (L. 1152-1), et ne doit pas être traité comme un simple conflit. L'employeur protège la santé physique et mentale et organise information et formation (L. 4121-1) ; il intègre les relations sociales et l'organisation dans sa prévention (L. 4121-2, 7°)	Exposé court, puis jeu de qualification : 6 cartes « situations » tirées des récits du client ; courte vidéo	Formative : qualification des 6 cartes ; le formateur note le taux de réussite du groupe
9 h 45 – 10 h 45	60 min	S2. Comprendre la montée de la tension	Obj. 2	D'où vient l'agressivité au guichet ou au comptoir : attente, refus, règle mal comprise, sentiment d'injustice ou de mépris, peur, fatigue, environnement (bruit, attente debout, affichage absent). Séparer les faits, les interprétations et les émotions. L'escalade en paliers : mécontentement, contestation, haussement du ton, menace, passage à l'acte. Signaux à observer : contenu des paroles, voix (débit, volume), corps (distance, gestes, regard), groupe autour	Analyse de 3 scénarios joués par le formateur et un volontaire ; le groupe place chaque moment sur l'échelle d'escalade	Formative : chaque participant relève les signaux sur sa fiche ; objectif : au moins 5 signaux pertinents
10 h 45 – 11 h 00	15 min	Pause				
11 h 00 – 12 h 30	90 min	S3. Désamorcer par la parole et la posture	Obj. 3	Posture (repères pédagogiques de CAPREU, sans source officielle) : face à face légèrement de biais, distance d'au moins un bras, mains visibles, voix posée et plus lente que celle de l'interlocuteur. Ce que dit l'INRS : rester à distance, ne prendre aucune attitude menaçante (bras croisés, mains sur les hanches, index pointé, bras levé), savoir partir et appeler à l'aide. Écoute : laisser parler, reformuler la demande et l'émotion (« vous attendez depuis une heure et vous êtes excédé »), questions ouvertes puis fermées. Reconnaître l'émotion sans approuver le comportement. Dire non en donnant la raison et en proposant ce qui est possible. Poser une limite claire à l'insulte. Ce qu'il vaut mieux éviter : se justifier longuement, ironiser, menacer, toucher la personne ; si l'on s'éloigne, ne pas quitter la personne des yeux	Démonstration commentée, exercices en binômes (reformulation, refus argumenté, limite à l'insulte), puis première mise en situation en trios sur un scénario du client	Formative : l'observateur coche la grille à 8 critères ; retour du formateur à chaque trio
12 h 30 – 13 h 30	60 min	Déjeuner				
		Après-midi (13 h 30 – 17 h 15)				
13 h 30 – 14 h 15	45 min	S4. Garder son calme	Obj. 4	Ce que provoque une agression verbale chez la personne qui la reçoit : accélération du cœur, envie de répondre, de fuir ou blocage ; souffle court et attention qui se rétrécit sont des observations fréquentes. Repérer ses propres signaux d'alerte. Techniques utilisables sur le moment : respiration lente (expiration plus longue que l'inspiration), ancrage des pieds, phrase repère préparée à l'avance. Après coup : en parler à un collègue ou à son encadrant, ne pas rester seul avec l'événement	Questionnaire personnel des signaux, pratique guidée de la respiration (3 minutes), écriture de sa phrase repère	Formative : chaque participant nomme 2 signaux et sa technique ; vérifiés en S5
14 h 15 – 15 h 15	60 min	S5. Mises en situation évaluées	Obj. 3 et 4	Chaque participant joue une scène de 4 à 5 minutes tirée des scénarios du client (usager mécontent d'un refus, client qui insulte, voyageur sans titre, file d'attente qui s'échauffe) ; la scène monte d'un palier si l'agent ne désamorce pas. Si les passages dépassent 15 h 10, les derniers passages et les reprises d'échec se font pendant l'étude de cas de S6, jamais pendant la pause	Mises en situation devant le groupe, débriefing court : ce qui a marché, une piste	Sommative : grille à 8 critères remplie par le formateur (voir « Évaluation »)

HORAIRE	DURÉE	SÉQUENCE	OBJECTIF VISÉ	CONTENU	MÉTHODE	ÉVALUATION
15 h 15 – 15 h 30	15 min	Pause				
15 h 30 – 16 h 15	45 min	S6. Le conflit dans l'équipe	Obj. 5	Causes fréquentes : partage de la charge, rôles flous, règles appliquées différemment, manque d'information, valeurs. Pour l'encadrant : un échange de régulation en 5 étapes (recevoir chacun, établir les faits, faire exprimer les besoins de travail, chercher une règle ou un arrangement, convenir d'un point de suivi). Pour l'agent : exposer un désaccord à son encadrant par les faits et les effets sur le travail. Quand passer la main : propos sexistes ou discriminants, agissements répétés pouvant relever du harcèlement, menace : ressources humaines, élus du CSE, référent harcèlement sexuel et agissements sexistes s'il existe, médecin du travail. Si les faits peuvent relever d'un harcèlement, l'encadrant ne tente pas de concilier : il transmet	Étude de cas en sous-groupes : deux collègues d'accueil en désaccord sur la répartition des pauses ; chaque groupe construit le plan d'échange	Formative : plan d'échange contrôlé sur les 5 étapes
16 h 15 – 16 h 45	30 min	S7. Alerter, signaler, se retirer	Obj. 6	Quand l'échange ne peut plus être mené : y mettre fin, appeler un collègue ou l'encadrant, appliquer la consigne interne. Face à un danger grave et imminent : devoir d'alerter, droit de se retirer (L. 4131-1), sans sanction ni retenue de salaire quand le motif est raisonnable (L. 4131-3) ; limites : ne pas créer de danger pour autrui (L. 4132-1), retenue possible si le retrait n'est pas justifié. Signaler chaque incident (fiche ou registre du service) pour que l'employeur évalue le risque. Aggravation pénale des violences commises contre les agents de transport public, les personnes chargées d'une mission de service public ou les professionnels de santé, dans l'exercice de leurs fonctions et quand leur qualité est apparente ou connue (art. 222-13, 4° bis, du Code pénal : trois ans et 45 000 € au plus) ; outrage à une personne chargée d'une mission de service public ou à un professionnel de santé (art. 433-5 du Code pénal) ou à un agent de transport public (art. L. 2242-7 du code des transports) ; menaces (art. 222-17 et 433-3 du Code pénal). Ces protections particulières ne couvrent pas le salarié du commerce : pour lui, insultes, menaces et coups restent des infractions (injure, menace, violences). Peines maximales : c'est le juge qui décide ; porter plainte est la décision de la victime	Exposé court, quiz « que faire ? » sur 5 situations	Formative : quiz de 5 situations corrigé en groupe
16 h 45 – 17 h 05	20 min	S8. Évaluation des acquis	Obj. 1, 2, 5, 6	Questionnaire final individuel	Travail individuel	Sommative : voir « Évaluation »
17 h 05 – 17 h 15	10 min	S9. Engagement et bilan	Transférer au poste	Chaque participant écrit ce qu'il change dès le lendemain ; satisfaction à chaud	Écrit individuel, tour de table	Satisfaction à chaud

Total des séquences : 7 h (420 minutes), pauses et repas exclus ; durée de la formation : 7 heures, deux pauses de 15 minutes non comptées.

Évaluation

Positionnement de 10 questions, non noté. Grille de mise en situation (S5) : 6 critères sur 8 dont les 3 essentiels. Questionnaire final de 15 questions, réussite à 11 sur 15. Évaluations formatives : six situations (5 sur 6), signaux, plan d'échange. Questionnaire de satisfaction à chaud en fin de session : cinq notes de 1 à 5 (satisfaction globale, objectifs atteints, formateur, adaptation du contenu au métier, organisation) et deux questions ouvertes. Questionnaire à froid à 3 mois au référent du client.

VERSION 2 JOURS (14 H) : AVEC L'AGRESSIVITÉ PHYSIQUE ET L'APRÈS-INCIDENT

RUBRIQUE	DISPOSITION
Durée	2 jours aux mêmes horaires, consécutifs ou espacés de trois semaines au plus. La journée 1 est celle de la version 1 jour, sauf la séquence S8 (repérage individuel) ; la journée 2 ajoute la conduite à tenir face à l'agressivité physique et l'après-incident.
Tarif	2 jours : 3 290 € pour le groupe. Prix nets de TVA (TVA non applicable, art. 293 B du CGI). Devis gratuit ; aucun acompte : facture à l'issue de la formation ; annulation sans frais jusqu'à 10 jours ouvrés avant la session.

Objectifs opérationnels

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

- **1.** Distinguer désaccord, conflit, incivilité, agressivité, violence et harcèlement moral à partir de situations décrites — *critère de réussite :* au moins 5 situations sur 6 correctement qualifiées.
- **2.** Repérer les signaux de montée de la tension (paroles, voix, gestes, contexte) et situer une situation sur l'échelle d'escalade — *critère de réussite :* au moins 5 signaux pertinents relevés.
- **3.** Appliquer les techniques de désamorçage verbal et non verbal face à une personne mécontente ou agressive — *critère de réussite :* au moins 6 critères sur 8 de la grille de mise en situation, dont les 3 essentiels.
- **4.** Identifier ses propres réactions sous tension et utiliser une technique de régulation pour garder son calme — *critère de réussite :* nomme 2 signaux personnels et applique une technique pendant la mise en situation.
- **5.** Conduire un échange de régulation d'un désaccord entre collègues (ou, pour un agent, préparer la remontée d'un conflit à son encadrement) — *critère de réussite :* plan d'échange en 5 étapes complet sur le cas pratique.
- **6.** Citer les règles utiles : obligation de sécurité de l'employeur, devoir d'alerter et droit de se retirer, aggravation pénale des violences et outrages envers certaines professions, signalement interne — *critère de réussite :* au moins 14 bonnes réponses sur 20 au questionnaire final.
- **7.** Repérer sur son lieu de travail au moins 5 facteurs qui favorisent ou aggravent une agression et proposer 3 mesures, dont 2 techniques ou organisationnelles — *critère de réussite :* fiche de repérage complétée et validée par le formateur.
- **8.** Appliquer, face à une menace d'agression physique, la conduite « se protéger, s'éloigner, alerter », sans aucun contact physique — *critère de réussite :* au moins 5 critères sur 6 de la grille de crise, dont les 2 essentiels.
- **9.** Décrire les étapes de l'après-incident pour la personne agressée, les témoins et l'encadrement — *critère de réussite :* au moins 6 étapes justes sur 8.
- **10.** Rédiger avec son groupe la fiche réflexe « avant, pendant, après » adaptée à son service — *critère de réussite :* fiche complète sur les 3 temps, avec les numéros et les noms de fonction à joindre.

Objectifs atteints

Chaque objectif est jugé atteint ou non atteint, participant par participant, sur ces critères : objectif 1 : au moins 5 situations sur 6 correctement qualifiées ; objectif 2 : au moins 5 signaux pertinents relevés ; objectif 3 : au moins 6 critères sur 8 de la grille de mise en situation, dont les 3 essentiels ; objectif 4 : nomme 2 signaux personnels et applique une technique pendant la mise en situation ; objectif 5 : plan d'échange en 5 étapes complet sur le cas pratique ; objectif 6 : au moins 14 bonnes réponses sur 20 au questionnaire final ; objectif 7 : fiche de repérage complétée et validée par le formateur ; objectif 8 : au moins 5 critères sur 6 de la grille de crise, dont les 2 essentiels ; objectif 9 : au moins 6 étapes justes sur 8 ; objectif 10 : fiche complète sur les 3 temps, avec les numéros et les noms de fonction à joindre.

Déroulé

HORAIRE	DURÉE	SÉQUENCE	OBJECTIF VISÉ	CONTENU	MÉTHODE	ÉVALUATION
		Journée 1 — matinée				
8 h 45 – 9 h 05	20 min	S0. Accueil et positionnement	Situer ses acquis et ses attentes	Présentation, règles du groupe (confidentialité des situations racontées, droit de ne pas jouer une scène), programme. Chacun cite la situation tendue la plus fréquente de son poste.	Tour de table guidé, questionnaire individuel	Positionnement initial : 10 questions, mêmes notions que le questionnaire final
9 h 05 – 9 h 45	40 min	S1. Les mots justes et le cadre	Obj. 1 et 6	Désaccord, tension, conflit, incivilité, agressivité, violence verbale et physique ; violences externes (venant d'usagers, de clients, de voyageurs) et internes (entre collègues) ; ce qui relève du harcèlement moral, caractérisé par des agissements répétés dégradant les conditions de travail (L. 1152-1), et ne doit pas être traité comme un simple conflit. L'employeur protège la santé physique et mentale et organise information et formation (L. 4121-1) ; il intègre les relations sociales et l'organisation dans sa prévention (L. 4121-2, 7°)	Exposé court, puis jeu de qualification : 6 cartes « situations » tirées des récits du client ; courte vidéo	Formative : qualification des 6 cartes ; le formateur note le taux de réussite du groupe
9 h 45 – 10 h 45	60 min	S2. Comprendre la montée de la tension	Obj. 2	D'où vient l'agressivité au guichet ou au comptoir : attente, refus, règle mal comprise, sentiment d'injustice ou de mépris, peur, fatigue, environnement (bruit, attente debout, affichage absent). Séparer les faits, les interprétations et les émotions. L'escalade en paliers : mécontentement, contestation, haussement du ton, menace, passage à l'acte. Signaux à observer : contenu des paroles, voix (débit, volume), corps (distance, gestes, regard), groupe autour	Analyse de 3 scénarios joués par le formateur et un volontaire ; le groupe place chaque moment sur l'échelle d'escalade	Formative : chaque participant relève les signaux sur sa fiche ; objectif : au moins 5 signaux pertinents
10 h 45 – 11 h 00	15 min	Pause				
11 h 00 – 12 h 30	90 min	S3. Désamorcer par la parole et la posture	Obj. 3	Posture (repères pédagogiques de CAPREU, sans source officielle) : face à face légèrement de biais, distance d'au moins un bras, mains visibles, voix posée et plus lente que celle de l'interlocuteur. Ce que dit l'INRS : rester à distance, ne prendre aucune attitude menaçante (bras croisés, mains sur les hanches, index pointé, bras levé), savoir partir et appeler à l'aide. Écoute : laisser parler, reformuler la demande et l'émotion (« vous attendez depuis une heure et vous êtes excédé »), questions ouvertes puis fermées. Reconnaître l'émotion sans approuver le comportement. Dire non en donnant la raison et en proposant ce qui est possible. Poser une limite claire à l'insulte. Ce qu'il vaut mieux éviter : se justifier longuement, ironiser, menacer, toucher la personne ; si l'on s'éloigne, ne pas quitter la personne des yeux	Démonstration commentée, exercices en binômes (reformulation, refus argumenté, limite à l'insulte), puis première mise en situation en trios sur un scénario du client	Formative : l'observateur coche la grille à 8 critères ; retour du formateur à chaque trio
12 h 30 – 13 h 30	60 min	Déjeuner				
		Journée 1 — après-midi				

HORAIRE	DURÉE	SÉQUENCE	OBJECTIF VISÉ	CONTENU	MÉTHODE	ÉVALUATION
13 h 30 – 14 h 15	45 min	S4. Garder son calme	Obj. 4	Ce que provoque une agression verbale chez la personne qui la reçoit : accélération du cœur, envie de répondre, de fuir ou blocage ; souffle court et attention qui se rétrécit sont des observations fréquentes. Repérer ses propres signaux d'alerte. Techniques utilisables sur le moment : respiration lente (expiration plus longue que l'inspiration), ancrage des pieds, phrase repère préparée à l'avance. Après coup : en parler à un collègue ou à son encadrant, ne pas rester seul avec l'événement	Questionnaire personnel des signaux, pratique guidée de la respiration (3 minutes), écriture de sa phrase repère	Formative : chaque participant nomme 2 signaux et sa technique ; vérifiés en S5
14 h 15 – 15 h 15	60 min	S5. Mises en situation évaluées	Obj. 3 et 4	Chaque participant joue une scène de 4 à 5 minutes tirée des scénarios du client (usager mécontent d'un refus, client qui insulte, voyageur sans titre, file d'attente qui s'échauffe) ; la scène monte d'un palier si l'agent ne désamorce pas. Si les passages dépassent 15 h 10, les derniers passages et les reprises d'échec se font pendant l'étude de cas de S6, jamais pendant la pause	Mises en situation devant le groupe, débriefing court : ce qui a marché, une piste	Sommative : grille à 8 critères remplie par le formateur (voir « Évaluation »)
15 h 15 – 15 h 30	15 min	Pause				
15 h 30 – 16 h 15	45 min	S6. Le conflit dans l'équipe	Obj. 5	Causes fréquentes : partage de la charge, rôles flous, règles appliquées différemment, manque d'information, valeurs. Pour l'encadrant : un échange de régulation en 5 étapes (recevoir chacun, établir les faits, faire exprimer les besoins de travail, chercher une règle ou un arrangement, convenir d'un point de suivi). Pour l'agent : exposer un désaccord à son encadrant par les faits et les effets sur le travail. Quand passer la main : propos sexistes ou discriminants, agissements répétés pouvant relever du harcèlement, menace : ressources humaines, élus du CSE, référent harcèlement sexuel et agissements sexistes s'il existe, médecin du travail. Si les faits peuvent relever d'un harcèlement, l'encadrant ne tente pas de concilier : il transmet	Étude de cas en sous-groupes : deux collègues d'accueil en désaccord sur la répartition des pauses ; chaque groupe construit le plan d'échange	Formative : plan d'échange contrôlé sur les 5 étapes
16 h 15 – 16 h 45	30 min	S7. Alerter, signaler, se retirer	Obj. 6	Quand l'échange ne peut plus être mené : y mettre fin, appeler un collègue ou l'encadrant, appliquer la consigne interne. Face à un danger grave et imminent : devoir d'alerter, droit de se retirer (L. 4131-1), sans sanction ni retenue de salaire quand le motif est raisonnable (L. 4131-3) ; limites : ne pas créer de danger pour autrui (L. 4132-1), retenue possible si le retrait n'est pas justifié. Signaler chaque incident (fiche ou registre du service) pour que l'employeur évalue le risque. Aggravation pénale des violences commises contre les agents de transport public, les personnes chargées d'une mission de service public ou les professionnels de santé, dans l'exercice de leurs fonctions et quand leur qualité est apparente ou connue (art. 222-13, 4° bis, du Code pénal : trois ans et 45 000 € au plus) ; outrage à une personne chargée d'une mission de service public ou à un professionnel de santé (art. 433-5 du Code pénal) ou à un agent de transport public (art. L. 2242-7 du code des transports) ; menaces (art. 222-17 et 433-3 du Code pénal). Ces protections particulières ne couvrent pas le salarié du commerce : pour lui, insultes, menaces et coups restent des infractions (injure, menace, violences). Peines maximales : c'est le juge qui décide ; porter plainte est la décision de la victime	Exposé court, quiz « que faire ? » sur 5 situations	Formative : quiz de 5 situations corrigé en groupe

HORAIRE	DURÉE	SÉQUENCE	OBJECTIF VISÉ	CONTENU	MÉTHODE	ÉVALUATION
16 h 45 – 17 h 05	20 min	S8. Repérage individuel des situations à risque de mon service	Obj. 7	Préparation de l'objectif 7 : consigne, 12 minutes de travail individuel sur la fiche de repérage, puis tour rapide où chacun cite un moment et un endroit ; fiche reprise le lendemain en S11. Le questionnaire final porte sur les deux journées et a lieu en fin de journée 2 (S17).	Travail individuel, tour rapide.	Formative : fiche de repérage reprise en S11.
17 h 05 – 17 h 15	10 min	S9. Engagement et bilan	Transférer au poste	Chaque participant écrit ce qu'il change dès le lendemain ; satisfaction à chaud	Écrit individuel, tour de table	Satisfaction à chaud
		Journée 2 — matinée				
8 h 45 – 9 h 15	30 min	S10. Reprise et positionnement	Vérifier les acquis de la veille	Retour sur les engagements de la veille ; questionnaire de 8 questions sur l'agression physique et l'après-incident	Questions-réponses, questionnaire individuel	Positionnement initial journée 2 (8 questions)
9 h 15 – 10 h 15	60 min	S11. Prévenir l'agression par l'organisation et les lieux	Obj. 7	Les violences externes sont un risque professionnel à évaluer et à inscrire dans le document unique ; la prévention passe d'abord par l'organisation et les lieux, avant les comportements. Points à observer : visibilité entre collègues, issue de dégagement derrière l'agent, mobilier et banque d'accueil, objets pouvant être lancés, attente (durée, information, confort), affichage des règles, travail isolé ou en fin de journée, manipulation d'argent, moyens d'alerte (bouton, téléphone, code convenu), consignes connues de tous	Visite de l'espace d'accueil réel hors ouverture (ou plans et photos), relevé en trios sur la fiche de repérage, puis mise en commun	Formative : fiche avec au moins 5 facteurs et 3 mesures, dont 2 techniques ou organisationnelles
10 h 15 – 10 h 45	30 min	S12. Face à une menace physique : se protéger, s'éloigner, alerter	Obj. 8	Reconnaître le moment où l'échange verbal ne suffit plus. Conduite enseignée : augmenter la distance, garder un obstacle (banque, table) entre soi et la personne, garder une issue libre, s'éloigner sans quitter la personne des yeux puis sortir dès que la distance le permet, ne pas chercher à retenir ni à saisir la personne, laisser partir, ne pas défendre un bien au prix de sa sécurité, mettre à l'abri le public et les collègues, déclencher l'alerte prévue, appeler le 17 ou le 112 si l'agression est en cours (le 114 par SMS pour les personnes sourdes ou malentendantes). Aucune technique de contact physique n'est enseignée : la formation renvoie aux consignes du client et aux professionnels de la sécurité	Démonstration commentée des placements dans l'espace, sans contact	Formative : chaque participant montre le placement et l'alerte sur un exemple
10 h 45 – 11 h 00	15 min	Pause				
11 h 00 – 12 h 30	90 min	S13. Mises en situation de crise	Obj. 3 et 8	Scènes en deux temps : désamorçage verbal (journée 1), puis montée jusqu'à la menace ; l'agent applique la conduite « se protéger, s'éloigner, alerter », pendant qu'un collègue joué prend en charge le public présent. Règle de sécurité des exercices : aucun contact, le joueur de l'usager ne s'approche pas à moins d'un bras et ne franchit jamais une ligne de ruban au sol, mot d'arrêt convenu ; aucune agression vécue par un participant n'est rejouée	Mises en situation en trios puis devant le groupe ; débriefing collectif	Sommative : grille de crise à 6 critères remplie par le formateur (voir « Évaluation ») ; reprise d'un échec pendant l'étude de cas de S14

HORAIRE	DURÉE	SÉQUENCE	OBJECTIF VISÉ	CONTENU	MÉTHODE	ÉVALUATION
12 h 30 – 13 h 30	60 min	Déjeuner				
		Journée 2 — après-midi				
13 h 30 – 14 h 30	60 min	S14. Après l'incident	Obj. 9	Pour la personne agressée : mise en sécurité, soins (sauveteur secouriste du travail, 15), ne pas la laisser seule, écoute sans questions insistantes, réactions possibles dans les heures et les jours qui suivent, orientation vers le médecin du travail. Pour les témoins : même attention. La victime informe son employeur dans la journée, au plus tard dans les 24 heures (R. 441-2 du Code de la sécurité sociale). Pour l'encadrement : recueil des faits par écrit le jour même ; déclaration de l'accident du travail à la caisse primaire (L. 441-2), dans les 48 heures, dimanches et jours fériés non compris (R. 441-3) ; la victime peut déclarer elle-même jusqu'à la fin de la deuxième année ; registre des accidents sans arrêt ni soins s'il existe ; information de la direction et du CSE, s'il existe ; à partir de 50 salariés, le CSE est réuni après un accident grave ou qui aurait pu l'être (L. 2315-27 du Code du travail). L'aide psychologique relève de professionnels formés : l'encadrant la propose, il ne la conduit pas ; porter plainte est la décision de la victime ; l'employeur l'informe des démarches	Étude de cas chronologique : les 48 heures après une agression au guichet, les sous-groupes complètent une frise	Formative : frise comparée au corrigé ; objectif : 6 étapes justes sur 8
14 h 30 – 15 h 15	45 min	S15. Tirer les leçons de l'événement	Obj. 7 et 9	Retour d'expérience sans recherche de coupable : faits, circonstances, ce qui a protégé, ce qui a manqué ; mise à jour du document unique et des consignes ; suivi de la personne agressée et de l'équipe dans les semaines qui suivent	Analyse en sous-groupes d'un incident fourni (ou d'un incident réel du client, anonymisé, avec l'accord de la direction)	Formative : au moins 3 mesures tirées de l'analyse
15 h 15 – 15 h 30	15 min	Pause				
15 h 30 – 16 h 30	60 min	S16. La fiche réflexe du service	Obj. 10	Chaque groupe rédige la fiche réflexe de son service : avant (prévention, consignes, alerte), pendant (désamorcer, se protéger, alerter), après (soins, écoute, faits, déclaration, retour d'expérience), avec les numéros et les fonctions à joindre ; la fiche est remise au client comme proposition, à valider par sa direction	Atelier en sous-groupes, présentation et critique croisée	Formative : fiche complète sur les 3 temps
16 h 30 – 17 h 00	30 min	S17. Évaluation finale (deux journées)	Obj. 1 à 10	Questionnaire final individuel	Travail individuel	Sommative : voir « Évaluation »
17 h 00 – 17 h 15	15 min	S18. Engagement et bilan	Transférer au poste	Correction collective, engagement individuel, satisfaction à chaud	Écrit individuel, tour de table	Satisfaction à chaud

Total des séquences : 14 h (840 minutes), pauses et repas exclus ; durée de la formation : 14 heures sur 2 jours, deux pauses de 15 minutes non comptées par jour.

Évaluation

Positionnement de 10 questions en journée 1 et de 8 questions en début de journée 2, non notés. Grille de mise en situation (S5, 6 critères sur 8 dont les 3 essentiels) et grille de crise (S13, 5 sur 6 dont les 2 essentiels). Questionnaire final de 20 questions sur les deux journées, réussite à 14 sur 20. Fiche de repérage, frise de l'après-incident et fiche réflexe. Questionnaire de satisfaction à chaud en fin de session : cinq notes de 1 à 5 (satisfaction globale, objectifs atteints, formateur, adaptation du contenu au métier, organisation) et deux questions ouvertes. (une seule fois, en fin de journée 2). Questionnaire à froid à 3 mois au référent du client.

ÉVALUATION

Grilles d'observation

Grille de mise en situation (journée 1, S5)

N°	CRITÈRE OBSERVABLE	ESSENTIEL
1	Se place à distance d'au moins un bras, légèrement de biais, mains visibles	Oui
2	Garde une voix posée, plus lente que celle de l'interlocuteur	
3	Laisse parler la personne sans l'interrompre au début	
4	Reformule la demande et l'émotion	Oui
5	Donne une information ou une raison claire, sans se justifier longuement	
6	Propose ce qui est possible (alternative, délai, autre interlocuteur)	
7	Pose une limite claire face à l'insulte ou à la menace	Oui
8	Conclut l'échange ou passe la main selon la consigne	

Réussite : 6 critères sur 8, dont les trois essentiels. Grille de crise (journée 2, S13)

N°	CRITÈRE OBSERVABLE	ESSENTIEL
1	Repère le passage à la menace et cesse d'argumenter	
2	Augmente la distance et garde un obstacle entre soi et la personne	Oui
3	Garde une issue libre et ne tourne pas le dos	
4	N'a aucun geste de contact ni de retenue	Oui
5	Déclenche l'alerte prévue ou appelle les secours	
6	Pense à la protection du public et des collègues	

Réussite : 5 critères sur 6, dont les deux essentiels. En cas d'échec, le participant rejoue la scène après correction, pendant l'étude de cas de S14, le formateur jouant l'usager ; le résultat définitif figure sur l'attestation.

Questionnaires et satisfaction

ÉTAPE	VERSION A	VERSION B
Positionnement initial	10 questions en début de journée, sans note éliminatoire	Même questionnaire en journée 1, plus 8 questions en début de journée 2
Évaluations formatives	Une par séquence	Idem sur les deux journées, plus fiche de repérage, frise et fiche réflexe
Évaluation finale	Grille de mise en situation (réussite : 6/8 dont 3 essentiels) et questionnaire de 15 questions (réussite : 11/15)	Grilles des deux journées et questionnaire de 20 questions sur les deux journées (réussite : 14/20)
Progression	Écart entre positionnement et questionnaire final, communiqué au participant	Idem
Satisfaction à chaud	Questionnaire de satisfaction écrit ou en ligne (rubrique « Documents de la session ») : cinq notes de 1 à 5 (satisfaction globale, objectifs atteints, formateur, adaptation du contenu au métier, organisation) et deux questions ouvertes (ce qui a été le plus utile, ce qu'il faudrait améliorer)	Idem
Évaluation à froid	Questionnaire au référent du client à 3 mois : incidents signalés (une hausse peut traduire une meilleure remontée), consignes modifiées, ressenti des agents	Idem, avec l'état de la fiche réflexe (adoptée, modifiée, non retenue)

TEXTES DE RÉFÉRENCE

Code du travail

- Art. L. 4121-1 : obligation de sécurité, santé physique et mentale, actions d'information et de formation.
- Art. L. 4121-2 : principes généraux de prévention, dont le 7° (organisation, relations sociales, harcèlement et agissements sexistes).
- Art. L. 1152-1 : harcèlement moral.
- Art. L. 4131-1 et L. 4131-3 : devoir d'alerter et droit de se retirer, absence de sanction et de retenue de salaire.
- Art. L. 4132-1 : le retrait ne doit pas créer de danger pour autrui.
- Art. L. 2315-27 : réunion du CSE après un accident grave ou qui aurait pu l'être (entreprises d'au moins 50 salariés).

Code de la sécurité sociale

- Art. R. 441-2 : la victime informe l'employeur dans la journée, au plus tard dans les 24 heures.
- Art. L. 441-2 : déclaration de l'accident par l'employeur à la caisse primaire ; déclaration possible par la victime jusqu'à la fin de la deuxième année.
- Art. R. 441-3 : délai de 48 heures, dimanches et jours fériés non compris.

Code pénal

- Art. 222-13, 4° bis : violences ayant entraîné une incapacité de travail de huit jours au plus, ou aucune, commises notamment sur un agent d'un exploitant de réseau de transport public de voyageurs, une personne chargée d'une mission de service public ou un professionnel de santé, dans l'exercice ou du fait de ses fonctions, lorsque sa qualité est apparente ou connue.
- Art. 433-5 (version en vigueur depuis le 20 août 2026) : outrage à une personne chargée d'une mission de service public ou à un professionnel de santé.
- Art. 222-17 et 433-3 : menaces.

Code des transports

- Art. L. 2242-7 : outrage à un agent d'un exploitant de transport public de voyageurs.

Ressources

- INRS, brochure ED 6201, Travailler en contact avec le public. Quelles actions contre les violences ? (juin 2024).
- INRS, dossier web Agressions et violences externes.
- INRS, ED 6493 (septembre 2022), pour les commerces.