

SITUATIONS A RISQUES DANS L'ACCUEIL DU PUBLIC

Organiser la prévention, former les salariés



Incivilités, agressions physiques ou verbales, 75% des actifs exerçant une activité au contact du public sont concernés et 21% des salariés déclarent vivre souvent ou en permanence des tensions avec le public. **Les conséquences** sont réelles que cela soit pour l'entreprise (arrêts maladies, dégradation du climat social, baisse de motivation, productivité, etc...) mais aussi et surtout pour la victime (stress aigu, chronique, stress post-traumatique, dépression, blessures, etc...).

Les articles L.4121-1 et L4121-2 définissent les responsabilités de l'employeur dans la mise en place de mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et morale des travailleurs.

Nos formations s'inscrivent dans une démarche de prévention des risques, afin d'accompagner les collaborateurs dans la compréhension des risques et des mécanismes de la violence **avant** la situation de crise, gestion du stress **pendant** la crise, et prise en charge le salarié victime de violences **après** la crise.

La sophrologie amène des solutions simples et efficaces aux salariés pour la prise de recul et la gestion du stress en situation de crise. Anciens formateurs au sein des forces de l'ordre nous abordons dans nos formations l'ensemble du spectre de la violence, allant de l'incivilité, l'agression verbale ou physique, à la prise d'otages par un déséquilibré ou un terroriste.

SITUATIONS A RISQUES DANS L'ACCUEIL DU PUBLIC

Organiser la prévention, former les salariés.



**La sophrologie
au service de l'entreprise**

**LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS, UN
NOUVEL ENJEU MANAGÉRIAL**

FORMATION

Objectif : Former le salarié aux risques d'agressions dans l'accueil du public. Comprendre les enjeux de la prévention en amont, de la gestion de la crise, et de l'accompagnement du salarié victime de violences. Formations non anxiogènes permettant aux salariés de s'approprier les fondamentaux de la gestion du stress en situation de crise.

Programme :

1 - Identifier les risques, types d'agressions et responsabilités.

- Tour de table, difficultés rencontrées
- Règlementation
- Lister les situations à risques et les conséquences

2 - Mise en place de la prévention

- Formation des salariés
- Moyens organisationnels
- Accompagnement des victimes

3 - Gestion du stress

- Les mécanismes du stress
- Le check mental
- Le sas de décompression

4 - Les bonnes attitudes

- Comm : verbale, comportemental
- Se protéger, alerter, porter secours

5 - Exercices pratiques

- Réflexion, travail de groupe
- Mise en situation

* Programme détaillé de chaque item à l'établissement d'un devis

SITUATIONS A RISQUES DANS L'ACCUEIL DU PUBLIC

Organiser la prévention, format les salariés.

Modalités de formation



Durée et lieu de formation

- Durée : 7H - 14H selon format
- Lieu : intra (au sein des locaux du client)
inter (au sein de nos locaux)



Public visé

- Tout public
- Aucun pré-requis nécessaire



Pédagogie

- *Méthode*
 - Pédagogie participative et interactive
 - Travail de groupe
 - Mises en situations non anxiogènes
- *Moyens techniques utilisés*
 - Projection des apports théoriques au format PPT
- *Objectifs*
 - Identifier les risques
 - Mettre en place une prévention adaptée
 - Agir et gérer la situation à risque
 - Accompagner les salariés victime d'une agression



Evaluation de la formation

- Tour de table final
- Révision des fondamentaux
- Grille d'évaluation (à chaud)
- Evaluation à froid (suivi dans les 2 mois), résultats commentés et axes d'amélioration proposé si besoin;



Attestation de formation

- Attestation de formation remise à chaque apprenant à l'issue de la formation



**Gestion Opérationnelle de la Performance
et du Potentiel**



Tel: 07.81.77.44.91

Mail: gopp@netcourrier.com

Site : www.gopp.fr