

# Les situations de violence et le personnel administratif

## Contexte

---

La formation permettra aux agents administratifs de disposer d'outils et techniques afin d'aborder les situations d'agressivité et de violence avec compétences et adaptées au contexte et au public accueilli.

## Objectifs

---

- Reconnaître et évaluer les signes précurseurs, les facteurs déclenchants, les situations à risques d'agressivité et de violence et comprendre les mécanismes mis en œuvre.
- Mettre en œuvre des actions, une communication et des postures relationnelles adaptées pour prévenir ou gérer les situations d'agressivité ou de violence.

## Renseignements complémentaires

---

### Financement

Plan de formation (AFC)

### Date limite d'inscription :

15 Novembre 2025

### Pédagogie :

- Pédagogie active et réflexive qui place le participant au cœur de la formation.
- Des méthodes variées sont proposées en privilégiant la dynamique de groupe.
- L'expérience professionnelle de chacun est mobilisée afin de faciliter la mise en œuvre des connaissances dans les situations de travail.

## Programme

---

### Etat des lieux de l'agressivité et de la violence pour une meilleure compréhension des situations rencontrées

- De quoi parle-t-on ?
- Les conséquences sur les plans individuels et collectifs.

## **Les éléments réglementaires en lien avec la violence, les moyens et leviers institutionnels d'intervention et de protection pour se positionner de façon adaptée**

- Le cadre de la loi, le contexte réglementaire, les Recommandations de l'HAS.
- Droit des usagers et droits des fonctionnaires.
- Le contexte institutionnel.

## **Les signes précurseurs, les facteurs déclenchants, les situations à risques d'agressivité et de violence, les mécanismes en œuvre**

- Typologie de la violence et l'agressivité.
- Les facteurs inducteurs et les situations génératrices d'agressivité.
- Les manifestations d'agressivité et de violence et les signes d'alerte.

## **Identifier et expérimenter les modes de communication adaptés pour prévenir ou gérer les situations d'agressivité au téléphone**

- Les spécificités de l'accueil téléphonique et ses conséquences.
- Les techniques de communication apaisantes.

## **Les approches relationnelles adaptés et des modes de communication opérants en situation d'agressivité et de violence en face à face**

- L'observation.
- Les attitudes aggravantes, inopérantes, facilitantes.
- Les comportements relationnels adaptés.
- La communication.

## **Stress, réactions émotionnelles et techniques d'adaptation, de régulation et de gestion**

## **Les techniques de protection sécuritaire pour prévenir ou gérer le passage à l'acte agressif ou violent individuellement ou en équipe**

## **Analyse et évaluer les situations rencontrées et définir des modes d'intervention en équipe.**

### **Public**

**Tous professionnels exerçant des missions administratives et étant confronté à l'agressivité et la violence dans son contexte professionnel**

### **Exercice**

**2026**

### **Code de formation**

**5-19**

### **Nature**

**AFC**

### **Organisé par**

**IFSO**

### **Durée**

**14 heures**

