

Fiche Technique: Formation en Violence et Sûreté au Travail

Objectifs de la formation

Synthèse des résultats attendus.

- Anticiper et désamorcer pour réduire la fréquence et la gravité des incidents.
- Aligner scénarios et protocoles communs pour des réflexes homogènes.
- Fiabiliser l'alerte, l'assistance et le soutien post-incident.
- Outiller l'encadrement pour décider rapidement et documenter.
- Assurer une traçabilité probante pour audits internes et externes.
- Repères de gouvernance: couverture $\geq 90\%$ (12 mois) et délai d'alerte interne ≤ 15 min (N2).

La riposte reste graduée et proportionnée, du désamorçage à l'alerte externe, avec preuves exploitables.

Population cible

- Équipes en relation client/accueil du public, front office, ERP.
- Intervenants isolés/itinérants; sites éloignés des secours.
- Transport, logistique, événements; environnements à flux tendu.
- Secteurs santé, éducation, travail social; situations émotionnellement chargées.
- Encadrement de proximité, managers/tuteurs; fonctions RH, SST/HSE, sûreté.
- Contextes à criticité élevée (incivilités en hausse, horaires décalés, sous-déclarations).

Durée de la formation

Formats courts et hybrides, ajustés aux expositions et métiers.

Format	Objet	Durée indicative
Distanciel	Bases et repères	1–2 h
Présentiel	Mises en situation/simulations	3–4 h
Micro-apprentissages	Rappels périodiques	Courts formats
Recyclage	Maintien des réflexes	Semestriel ou annuel

Privilégier des sessions soutenables pour l'exploitation, avec débriefings courts et structurés.

Programme de la formation

Module 1 — Définitions et repères communs

- Vocabulaire partagé: incivilités, violence, sûreté, riposte graduée.
- Ancrages: L.4121-1 du Code du travail; ISO 45003 (santé psychologique).

Module 2 — Formation comportementale (désescalade)

- Observation, communication apaisante, gestion du stress.
- Jeux de rôle, mots-code, distance et posture de sécurité.

Module 3 — Gestion de conflit

- Clarification, reformulation, cadrage; limites non négociables.
- Seuils d'escalade; repère: cadrage initial ≤ 120 s (réévaluation).

Module 4 — Techniques d'évitement et retrait sécurisé

- Positionnement corporel, gestion des distances, issues de retrait.
- Routines de contrôle; règle des 10 secondes avant engagement.

Module 5 — Protocoles d'alerte

- Chaîne d'information: signal discret \rightarrow appel externe; relais prévus.
- Repères: alerte ≤ 3 min (N3) et AR ≤ 60 s; tests trimestriels documentés.

Module 6 — Traçabilité et retour d'expérience

- Comptes rendus factuels, registres, preuves; conservation ≥ 36 mois.
- Débriefings structurés; évaluations J+0, J+30, J+90.

Exercices contextualisés, non violents et sûrs; focus sur décisions rapides, alerte praticable et documentation claire.