

# Formation Prévention des Violences Externes

REF : RPS.111 • Formation Sécurité au Travail • Bordeaux & Nouvelle-Aquitaine

Durée <b>7h</b>	Effectif <b>1-12</b>	Niveau <b>Initiation</b>	Modalité <b>Présentiel</b>
--------------------	-------------------------	-----------------------------	-------------------------------

## Objectif de la formation

Cette formation d'1 jour à Bordeaux aide les entreprises à structurer leur réponse face aux violences externes — agressions exercées par des personnes extérieures (clients, usagers, public). Les participants apprennent à identifier et lister les différentes formes d'agression et de violence, à mettre en place un protocole permettant d'adopter le bon comportement selon chaque situation, et à mobiliser les réflexes de gestion de crise et de psychologie d'urgence. Un atelier collaboratif permet de définir les actions et postures adaptées au contexte de l'entreprise. Dispensée à Bordeaux et en Gironde par FJ Prévention, organisme certifié Qualiopi.

## À l'issue de cette formation, vous saurez

- Identifier et lister les différentes formes d'agression et de violences externes
- Mettre en place un protocole adapté à chaque type de situation
- Maîtriser les principes de gestion d'une situation de crise
- Mobiliser les réflexes de psychologie d'urgence
- Définir les actions et postures adaptées au contexte de l'entreprise

## Public cible

- Collaborateurs en lien avec le public ou les usagers
- Responsables de site, de magasin ou d'agence
- Personnel d'accueil, de caisse et de guichet
- Référents sûreté et membres du CSE / CSSCT
- Toute personne impliquée dans la sécurité des équipes

## Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Accessible aux personnes en situation de handicap

## Programme détaillé

### Jour 1 : Identifier les violences externes et construire son protocole

#### Identifier les agressions et violences externes

- Définir la violence externe et la distinguer des violences internes
- Recenser les formes rencontrées : incivilités, menaces, agressions verbales et physiques
- Dégradations de matériel, vols et situations d'intrusion
- Évaluer l'exposition propre à l'activité et au site

#### Comprendre et gérer le conflit

- Comprendre le comportement du perturbateur
- Adapter son comportement à la situation
- Identifier la graduation du conflit et les seuils d'alerte
- Les principes de gestion d'une situation de crise

#### Psychologie d'urgence

- Maintenir son calme et maîtriser l'angoisse et la panique
- Gérer ses émotions en situation de tension
- Rassurer ses interlocuteurs et les personnes présentes
- Les premiers réflexes de mise en sécurité

#### Atelier : construire son protocole

- Définir les actions et postures adaptées par type d'agression
- Hiérarchiser les réponses selon la gravité
- Procédures d'alerte, de secours et d'accompagnement des victimes
- Formaliser un protocole réutilisable dans l'entreprise

## Moyens pédagogiques

### Supports fournis

- Support de formation projeté et remis à chaque participant
- Trame de protocole de prévention des violences externes
- Fiches procédures d'alerte et d'accompagnement des victimes

### Méthodes

- Apports théoriques et méthodologiques
- Atelier collaboratif de brainstorming
- Études de cas adaptées au secteur des participants
- Co-construction d'un protocole opérationnel

### Matériel requis

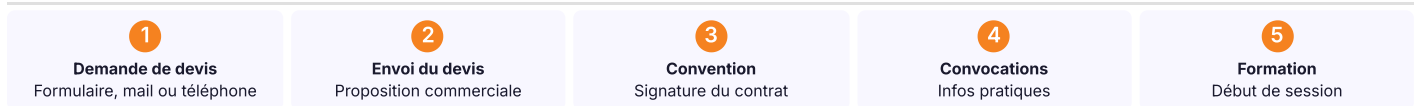
- Salle dédiée équipée
- Paperboard et vidéoprojecteur
- Études de cas et scénarios contextualisés

## Équipe pédagogique

### Émilie L. - Psychologue du travail (ADELI) — Formatrice en prévention des RPS

Psychologue du travail inscrite à l'ADELI, Émilie accompagne depuis 8 ans les entreprises et collectivités de Nouvelle-Aquitaine sur la prévention des risques psychosociaux et des violences externes. Certifiée Premiers Secours en Santé Mentale (PSSM), elle aide les organisations à structurer leurs protocoles de prévention, leurs procédures d'alerte et l'accompagnement des victimes.

## Parcours d'accès à la formation



## Indicateurs de résultats

Stagiaires formés <b>15+</b>	Satisfaction <b>9.5/10</b>	Taux réussite <b>100%</b>	Délai accès <b>14 jours</b>
---------------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

### Contact & Inscription

FJ Prévention - Organisme de formation certifié Qualiopi

Email : [contact@fjprevention.fr](mailto:contact@fjprevention.fr) | Tél : 06 75 18 79 76 | Site : [www.fjprevention.fr](http://www.fjprevention.fr)

Financement : OPCO, Plan de formation