



Les personnels d'accueil et les commerces sont régulièrement confrontés à des actes d'incivilités voire d'agressions.

Notre organisme de formation est spécialisé dans les domaines de sûreté et sécurité.

#### STAGE INTRA ENTREPRISE

- ❖ Formations en intra entreprise, tarif pour un groupe jusqu'à 12 participants.
- ❖ "Tarifs nets : T.V.A non applicable – art 293 B du code Général des Impôts"
- ❖ [Pour toute demande d'information, nous contacter ici](#)

## Thème & Durée

(Cliquez sur le thème de votre choix pour accéder au détail)

<a href="#"><u>Gestion du stress</u></a>	<i>Un intervenant : Psychologue</i>	<b>1 jour</b>
<a href="#"><u>Gestion des conflits – Accueil des publics difficiles</u></a>	<i>Deux intervenants : Psychologue - Expert sécurité</i>	<b>1 jour</b>
<a href="#"><u>Gestion des incivilités et des conflits</u></a>	<i>Deux intervenants : Psychologue - Expert sécurité</i>	<b>1/2 jour</b>
<a href="#"><u>Gestion des incivilités et des conflits – Accueil des publics difficiles</u></a> <a href="#"><u>Vol à Main Armée</u></a>	<i>Deux intervenants : Psychologue - Expert sécurité</i>	<b>1 jour</b>
<a href="#"><u>Vol à Main Armée – Adopter la bonne attitude</u></a>	<i>Un intervenant : Expert sécurité</i>	<b>1 jour</b>
<a href="#"><u>Réagir en cas d'intrusion et d'attaque terroriste</u></a>	<i>Un intervenant : Expert sécurité</i>	<b>1 jour</b>
<a href="#"><u>Analyse des pratiques professionnelles</u></a>	<i>Un intervenant : Psychologue</i>	<b>1/2 jour</b>



## PROGRAMMES

### GESTION DU STRESS

Durée 01 jour

#### OBJECTIF

- Identifier, définir et comprendre les causes professionnelles sources de stress
- S'auto-évaluer lors de tests pour prendre conscience de ses modes de fonctionnements
- Connaitre les différentes formes de stress et les symptômes physiologiques, physiques et psychoaffectifs
- Prévenir l'épuisement professionnel ou « Burn out »
- Etre à l'écoute de soi et mettre en place des exercices (relaxation, sophrologie)

#### PROGRAMME

- ✓ Définir le stress
- ✓ Autodiagnostic
- ✓ Le rôle des émotions et charges émotionnelles
- ✓ Identifier ses besoins et les qualifier
- ✓ Se retrouver
- ✓ Gérer efficacement les tensions physiques et mentales
- ✓ Améliorer ses relations interpersonnelles
- ✓ Appréhender la confiance en soi
- ✓ Maitriser efficacement son temps
- ✓ Comprendre et prévenir l'épuisement professionnel 'Burn out'
- ✓ Se relaxer

Formateurs

1 Psychologue

### GESTION DES CONFLITS ACCUEIL DES PUBLICS DIFFICILES

Durée 01 jour

#### OBJECTIF

- Détecter un problème comportemental
- Adopter une attitude de vigilance active
- Savoir communiquer en situation d'accueil
- Etre en mesure de gérer une situation conflictuelle.

#### PROGRAMME

- ✓ Retour sur expérience
- ✓ La communication verbale et non verbale
- ✓ La communication d'accueil
- ✓ L'analyse comportementale et posturologique
- ✓ Les techniques d'adaptation
- ✓ La prise en compte de l'environnement
- ✓ La gestion d'une situation conflictuelle
- ✓ L'attitude et les gestes de protection
- ✓ Désamorçage de situations conflictuelles lors de jeux de rôle

Formateurs

1 Expert sécurité / 1 Psychologue

[RETOUR ACCUEIL DU DOCUMENT – CLIQUEZ ICI](#)



## PROGRAMMES

### GESTION DES INCIVILITES ET DES CONFLITS

Durée 1/2 jour (3h30)

#### OBJECTIF

- Développer ses capacités d'écoute, de communication et d'analyse
- Acquérir les fondamentaux de la communication assertive
- Comprendre les mécanismes du conflit et de l'agressivité
- Gérer son état émotionnel pour obtenir une réaction adaptée

#### PROGRAMME

- ✓ Retour sur expérience
- ✓ Dynamique de communication interpersonnelle
- ✓ La communication verbale et non verbale
- ✓ La communication d'accueil
- ✓ L'analyse comportementale et posturologique
- ✓ Les techniques d'adaptation
- ✓ Comprendre les différentes formes de conflits et les manifestations de l'agressivité
- ✓ Désamorçage de situations conflictuelles lors de jeux de rôle

#### Formateurs

1 Expert sécurité / 1 Psychologue

### GESTION DES INCIVILITES ET DES CONFLITS ACCUEIL DES PUBLICS DIFFICILES – V.M.A

Durée 01 jour

#### OBJECTIF

- Développer ses capacités d'écoute, de communication et d'analyse
- Acquérir les fondamentaux de la communication assertive
- Comprendre les mécanismes du conflit et de l'agressivité
- Adopter le bon comportement lors d'un Vol à Main Armée
- Gérer son état émotionnel pour obtenir une réaction adaptée

#### PROGRAMME

- ✓ Dynamiques de communication interpersonnelle
- ✓ Comprendre les différentes formes de conflits et les manifestations de l'agressivité
- ✓ Développer des compétences individuelles pour faire face à des situations d'agressivité
- ✓ Adopter la bonne attitude durant un vol à main armée

#### Formateurs

1 Expert sécurité / 1 Psychologue

[RETOUR ACCUEIL DU DOCUMENT – CLIQUEZ ICI](#)



## PROGRAMMES

### VOL A MAIN ARMÉE ADOPTER LA BONNE ATTITUDE

Durée 01 jour

#### OBJECTIF

- Connaître le déroulé d'un Vol à Main Armée
- Adopter le bon comportement
- Gérer son état émotionnel pour obtenir une réaction adaptée
- Savoir se protéger en cas d'agression

#### PROGRAMME

- ✓ Notions de sûreté et de sécurité
- ✓ Présentation déroulé d'un Vol à Main Armée
- ✓ Comportement à adopter durant la menace
- ✓ Communiquer face à un agresseur
- ✓ Gérer son stress durant l'agression
- ✓ Obligations post-agression
- ✓ Préserver les traces et indices
- ✓ Jeux de rôles

Formateur

*1 Expert sécurité*

### REAGIR EN CAS D'INTRUSION ET D'ATTAQUE TERRORISTE

Durée 01 jour

#### OBJECTIF

- Identifier et évaluer les menaces et les risques
- Connaître les moyens de protection
- Savoir réagir lors d'une attaque terroriste

#### PROGRAMME

- ✓ Evaluation de ses réactions lors d'un exercice sur table
- ✓ Définir le terrorisme / Détecter un acte de radicalisation
- ✓ Organisation de la prévention et des moyens de protection
- ✓ Identifier les menaces et les risques
- ✓ Le passage à l'acte
- ✓ Les réactions en cas d'intervention des forces de l'ordre
- ✓ Exercice de simulation

Formateur

*1 Expert sécurité*

[RETOUR ACCUEIL DU DOCUMENT – CLIQUEZ ICI](#)



## PROGRAMME

### ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Durée 1/2 journée

#### OBJECTIFS

- Apprendre à s'exprimer en groupe
- Développer l'écoute dans l'équipe
- Emergence des savoirs acquis et informels
- Intégration de la formation dans ses pratiques
- Favoriser ou faire émerger la remise en cause du professionnel

#### PROGRAMME

- ✓ Exprimer sa manière d'effectuer une tâche
  - ✓ Restituer sa mission
  - ✓ Identifier sa posture
  - ✓ Identifier son process
- Identifier et évaluer les facteurs permettant l'émergence de nouvelles pratiques professionnelles
- ✓ Décortiquer des tâches, fonctions et missions
  - ✓ Identifier les écarts, une uniformisation ou une convergence des pratiques
- Positionnement dans la démarche
- ✓ Positionner le rôle de chacun
  - ✓ Capacité de « remise en question professionnelle »
  - ✓ Valoriser les démarches de savoirs formels et informels
  - ✓ Elaborer des démarches communes

Formateur

1 Psychologue

[RETOUR ACCUEIL DU DOCUMENT – CLIQUEZ ICI](#)