

<u>OBLIGATIONS et TEXTES DE REFERENCES</u>	
<u>PUBLIC CONCERNE</u> - Toutes personnes en contact avec le public	<u>PRE-REQUIS</u> - Savoir parler et comprendre la langue française
<u>OBJECTIFS</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Repérer les situations à risques potentiels. ✓ Identifier les facteurs amplificateurs (alcool, drogue, groupe, précarité,...) ✓ Mettre en place des mesures de prévention (organisation, formation, conception des espaces de travail), ✓ Prendre en charge les victimes pour effectuer un premier débriefing. 	
<u>CONTENU :</u> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Etat des lieux ✓ Les postes concernés par le risque agression ✓ Identification des situations aggravantes ✓ Le processus de l'agression ✓ Les analyses des agressions 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La prise en compte du risque agression dans l'organisation du travail ✓ La formation des salariés et de l'encadrement pour gérer et prendre en charge, ✓ La conception des espaces d'accueil du public ✓ La prise en charge des victimes <p>Evaluation du stage.</p>
<u>STRATEGIE PEDAGOGIQUE</u> Magistrale et démonstrative (+ multimédia), participative (exercices seul et en groupe) et formation pratique	
<u>MODALITES FORMATIONS</u> Formation inter ou intra	<u>NOMBRE STAGIAIRES</u> - En intra maximum 9 personnes - En inter formation validée à partir de 5 personnes
<u>DUREE FORMATION</u> 2 jours	<u>SANCTION/DIPLOME</u> Attestation de fin de stage