Gestion des situations de violence

Pré'venir, Inter'venir : évaluer le danger, désamorcer les tensions, intervenir en sécurité

Charly Polo · formation@charlypolo.fr · https://www.charlypolo.fr

Une formation animée depuis 2000 dans le secteur médico-social et éducatif, dont le contenu a évolué au fil du temps en s'enrichissant à la fois des regards croisés portés sur les situations analysées en groupe et des apports issus des publications récentes. Les contributions des participants eux-mêmes ont également permis d'introduire et d'articuler différentes approches, en lien avec la diversité et l'exigence des situations rencontrées.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- -comprendre et analyser les phénomènes d’agressions;
- -évaluer les risques directs et indirects d’une situation dégradée;
- -désamorcer et contenir les tensions, seul ou à plusieurs, en tenant compte des interactions et des ressources mobilisables dans la situation;
- -acquérir les fondamentaux en matière de sécurité, entendus comme des repères partagés pour soi et pour les autres;
- -réduire l’impact émotionnel dans l’après-coup;
- -situer son intervention dans le cadre des protocoles d'urgence/violence de l'établissement.

Résultats attendus

À l'issue de la formation, les participants sauront :

- évaluer le niveau de danger d'une situation, en prenant le temps d'identifier ce qui est en jeu, les signaux présents et les facteurs susceptibles de faire évoluer la situation, sans chercher à figer une lecture définitive ;
- favoriser une dynamique de désescalade, en posant un cadre de protection individuelle fondé sur des règles simples et partagées, et en mobilisant, selon le contexte, les ressources disponibles ;
- intervenir en s'appuyant sur différentes méthodes, mobilisées comme des repères dans l'action, permettant de soutenir la médiation et d'ajuster l'intervention en fonction de l'évolution de la situation.

Contenu de la formation

Séquence 1 : comprendre les phénomènes d'agression

- Agressivité et violence : distinctions et mécanismes
- Dynamiques d'escalade et points de rupture
- Facteurs de risque directs et indirects dans le contexte professionnel
- Analyse de situations vécues par les participants

Séquence 2 : évaluer le niveau de danger

- Identifier ce qui est en jeu dans la situation
- Repérer les signaux présents et les facteurs d'évolution
- Lire une situation sans figer une interprétation définitive

Séquence 3 : posture et fondamentaux de sécurité

- Posture professionnelle, distance et positionnement
- Règles simples de protection individuelle, pour soi et pour les autres
- Agir seul ou à plusieurs : repères partagés et ressources mobilisables

Séquence 4 : désamorcer et contenir les tensions

- Communication et posture en situation de tension
- Poser un cadre sécurisant et soutenir la médiation
- Mises en situation par niveaux de complexité croissants
- Ajuster l'intervention selon l'évolution de la situation

Séquence 5 : cadre légal de l'intervention

- Ce que dit le droit sur l'intervention en situation de violence
- Responsabilités du professionnel et de l'institution
- Traçabilité des incidents et relais institutionnels

Séquence 6 : stress, régulation et après-coup

- Activation et régulation du stress en situation à fort enjeu
- Réduire l'impact émotionnel dans l'après-coup
- Analyse de l'expérience vécue et prise de recul
- Transfert dans la pratique professionnelle

Méthodes pédagogiques

La formation repose sur une pédagogie active et participative. Les situations sont organisées par niveaux de complexité croissants, permettant à chacun d'expérimenter, d'observer et d'ajuster ses pratiques. Une attention particulière est portée à l'analyse de l'expérience vécue, à la prise de recul, et à l'intégration durable des apprentissages dans la pratique professionnelle.

Moyens pédagogiques et techniques

Salle adaptée aux mises en situation, mise à disposition par l'établissement. Livret pédagogique remis à chaque participant, avec fiches pratiques, fiches réflexes et QR codes pour approfondir les sujets abordés, personnalisé selon le contexte du client. Accès à un notebook rassemblant les supports mobilisés au fil des échanges et des apports théoriques, pour prolonger le travail engagé en formation.

Modalités d'évaluation

Questionnaire préalable (besoins, attentes, perception de situations d'agressivité). Évaluation des acquis au fil des mises en situation. Fiche d'évaluation de fin de formation par objectif pédagogique (pas appris, appris, beaucoup appris) et sur les compétences développées. Synthèse écrite remise au commanditaire, analyses quantitatives et qualitatives.

Suivi de l'exécution

Feuilles d'émargement signées par demi-journée par les participants et le formateur.

Sanction de la formation

Certificat de réalisation remis à chaque participant à l'issue de la formation.

Financement

Plan de développement des compétences de l'établissement. Prise en charge possible par l'OPCO selon les règles en vigueur.

Passerelles et suites de parcours

Suites possibles : analyse de pratique (GEASE) et module Stress Régul'Action.

Informations pratiques

POUR QUI ?

Travailleurs sociaux et professionnels du secteur médico-social, et plus largement tout professionnel exposé à des situations de tension ou de violence dans son activité.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis. Exercer une activité professionnelle au contact du public.

TYPE D'ACTION

Action de formation (art. L.6313-1 du Code du travail)

DURÉE

3 jours (21 heures), ou parcours de 9 jours en 3 modules de 3 jours selon les besoins et le niveau d'expertise visé

HORAIRES

9h00 à 12h30 et 13h30 à 17h00

MODALITÉS

Présentiel, Intra entreprise

PARTICIPANTS

8 à 12 participants

TARIF

Sur devis, selon la durée retenue et le contexte de l'établissement.

ACCÈS ET DÉLAI

Formation organisée en intra, à la demande de l'établissement. Deux formats : un module de 3 jours, ou un parcours de 9 jours (3 x 3 jours) qui permet d'approfondir chaque phase d'une situation, d'installer un programme de régulation du stress dans la durée et d'ouvrir vers des pratiques complémentaires (médiation, accompagnement, analyse post-événement). Un questionnaire préalable, envoyé avec la convocation, recueille les besoins et les attentes des participants. Les dates sont fixées d'un commun accord. Réponse sous une semaine, mise en place selon les disponibilités communes.

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Les besoins d'adaptation (rythme, supports, mises en situation) sont étudiés avant la formation avec le référent handicap : Charly Polo, formation@charlypolo.fr.

RÉSULTATS

Bilan 2025, 2 structures, 18 participants : 100 % des participants déclarent avoir appris sur chacun des quatre objectifs, dont 61 % « beaucoup appris » ; 89 % (16 sur 18) estiment que la formation a beaucoup amélioré leurs compétences. Le détail est présenté dans les résultats des évaluations de cette page.

INTERVENANT

Charly Polo, Formateur, dirigeant

CONTACT

formation@charlypolo.fr
https://www.charlypolo.fr
Référent handicap : Charly Polo, formation@charlypolo.fr