

## L'agressivité dans les situations d'accueil : le rôle des élus

1 jours 7,00 heures

Programme de formation

### Public visé

L'ensemble des élu.e.s

### Points forts

Réfléchir et échanger entre élus sur les mesures de prévention pour lutter contre l'agressivité des usagers dans les situations d'accueil et mettre en place des actions dans sa collectivité.

### Pré-requis

Pas de prérequis

### Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation l'él.u.e sera en capacité de :

- Définir les formes de conflit et d'agressivité et fixer des limites entre l'acceptable et l'inacceptable
- Comprendre et analyser le sens de l'agressivité dans la profession le métier d'accueil
- Dans son rôle d'élus : faire face à la violence quand elle survient
- Mettre en place des mesures de prévention dans sa collectivité

### Description / Contenu

#### Séquence 1

Présentation de l'intervenante, des objectifs et du programme

Présentation du Décret n°85-603 du 10 juin 1985 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine professionnelle et préventive dans la Fonction Publique Territoriale.

Tour de table

#### Séquence 2

Définition conflits et de agressivité

Les phases du conflit

Identification des limites ce qui est acceptable et ce qui est inacceptable

Définition de ses rôles et de ses responsabilités d'élus

#### Séquence 3

Les sources d'agressivité à l'accueil dans sa collectivité

Les actions mises en place pour y pallier

#### Séquence 4

L'assertivité, mettre en pratique les méthodes quintilienne, DESC et OSBD si nécessaire

#### Séquence 5

Les actions de prévention : humaines, matérielles, managériales

Ce qu'ils ont retenu

### Informations sur l'admission

Selon le type de formation : Pour les formations sur calendrier vous

ARIC 13 place des Marelles BP27305, 35573 CHANTEPIE Cedex FRANCE Tél. 02 99 41 50 07

E-mail : [info@aric.asso.fr](mailto:info@aric.asso.fr) - site internet : <https://www.aric.asso.fr/> SIRET : 77775059700042

Agrément du Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales pour la formation des élus locaux  
Déclaration d'activité formation 53351107935 enregistrée auprès du préfet Bretagne ce numéro ne vaut pas agrément de l'État





pouvez vous inscrire en vous connectant au site ou en remplissant le bulletin d'inscription à télécharger en cliquant ici au plus tard 11 jours avant la date de la formation.

Pour organiser la formation sur votre territoire contactez-nous directement.

Vous pouvez retrouver les tarifs et les modalités de prise en charge de nos formations sur le site <https://www.formationdeselus.bzh/infospratiques/nos-tarifs-de-formation>

Contact : par téléphone au 02 99 41 50 07 par mail à [info@aric.asso.fr](mailto:info@aric.asso.fr) ou par courrier à ARIC 13 Place des Marelles - BP 27305 35573 CHANTEPIE CEDEX

## Modalités pédagogiques

Techniques du TOAST, jeux des forces, échanges en sous-groupes et grand groupe, apports théoriques, échanges sur le vécu des apprenants, analyse de pratique, autodiagnostic, évaluation des acquis, évaluation de la formation

## Moyens et supports pédagogiques

Un livret de formation sera fourni à chaque participant, il contient le déroulé de la formation avec la progression de la journée, les différentes séquences et contenus pédagogiques ainsi que les ressources (bibliographie, sitographie...).

## Modalités d'évaluation et de suivi

Des bilans collectifs sont effectués lors de la formation afin de mesurer les écarts potentiels entre les objectifs de départ et le déroulement effectif de la formation ainsi que l'acquisition et le transfert de connaissances. Ces bilans se matérialisent sous forme de tours de table de questions aux participants. A l'issue de la formation, des questionnaires d'évaluation sont distribués aux participants et au formateur. Ils sont complétés sur place. Un questionnaire à froid est envoyé quelques mois après la formation. Ces évaluations permettent de recueillir, à court et moyen terme, des données quantitatives et qualitatives sur la réalisation de la formation, l'atteinte des objectifs et les futurs besoins en formation. Elles sont traitées par l'Aric.

## Informations sur l'accessibilité

Afin d'organiser votre participation dans les meilleures conditions et de nous assurer que les moyens de la formation seront adaptés à vos besoins, vous pouvez contacter la référente handicap par mail ou par téléphone : [a.gavory@aric.asso.fr](mailto:a.gavory@aric.asso.fr) 02 99 41 50 07

Les salles dans lesquelles se déroulent les formations satisfont aux critères de certification d'établissements recevant du public. L'ARIC vérifie leur adéquation avec le déroulement pédagogique de la formation, le nombre de participants et leur situation géographique.

Chaque session est encadrée par un formateur ou une formatrice qui est garant de la bonne tenue de la formation (horaires, présence des participants, transmission des savoirs). Le nombre de participants est compris entre 10 et 20 personnes par session.

## Profil du formateur

### Sylvie Gauthier

Depuis 19 ans, Sylvie Gauthier intervient en tant que formatrice et coach dans les domaines de la communication et du management. Elle accompagne des salariés, des encadrants issus du privé et de la fonction publique territoriale.

Elle a travaillé en partenariat pendant quelques années avec la Ville de Rennes en formant les agents d'accueil sur la gestion des conflits et du stress. Elle a également coaché sur sites les agents sur des thématiques plus spécifiques telles que savoir dire non et se faire respecter.

Elle intervient dans les collectivités en Bretagne, en Normandie et en Vendée.

Suite à la montée de l'agressivité dans les collectivités depuis 3 ans, elle mobilise son expertise pour transmettre des outils et des techniques aux agents afin de gérer les conflits et l'agressivité. Elle accompagne les managers à les prévenir et à développer leurs attitudes managériales pour soutenir les agents à posteriori de l'agressivité.

« L'accueil est l'affaire de tous et la prévention des conflits voire de l'agressivité aussi ». En effet, c'est en mobilisant les ressources humaines : agents, managers et élus, matérielles et managériales que les collectivités pourront mieux gérer ces situations

ARIC 13 place des Marelles BP27305, 35573 CHANTEPIE Cedex FRANCE Tél. 02 99 41 50 07

E-mail : [info@aric.asso.fr](mailto:info@aric.asso.fr) - site internet : <https://www.aric.asso.fr/> SIRET : 77775059700042

Agrément du Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales pour la formation des élus locaux  
Déclaration d'activité formation 53351107935 enregistrée auprès du préfet Bretagne ce numéro ne vaut pas agrément de l'État