

Gérer la sécurité et les agressions en ERP

<https://www.estim-formation.com/formation-gerer-securite-et-les-agressions-erp>

Objectifs de la formation

- Connaître la réglementation et les enjeux de la sécurité
- Identifier les situations à risque
- Réagir : réduire la menace et les tensions, mettre en sécurité le public et le personnel
- Gérer l'après-accident et adapter la politique de sécurité

Programme pédagogique

Comprendre la réglementation et les enjeux de la sécurité en ERP

- Cadre législatif et réglementaire en matière de sécurité
- Obligations légales des gestionnaires et responsables
- Impact des agressions sur les collaborateurs et les ERP
- Responsabilités civiles et pénales

Identifier les facteurs de risque et les signaux d'alerte

- Sources de conflits et de tensions
- Profils à risque dans les établissements recevant du public : usagers, visiteurs, collaborateurs
- Signaux d'alerte comportementaux : apprendre à rester en alerte
- Situations à haut risque d'aggravation vers des problèmes de violence
- Stress et surcharges : comprendre ce qui fait émerger le conflit

Mettre en place une culture de prévention dans les ERP

- Développement d'une politique de sécurité globale
- Implication de la direction et des managers
- Mise en place de protocoles et procédures
- Sensibilisation de tous les acteurs de l'ERP

Optimiser l'aménagement et la sécurisation des établissements recevant du public

- Points d'issue d'urgence et dégagements
- Équipements de sécurité (alarmes, appels d'urgence)
- Aménagement des postes d'accueil et de filtrage
- Sécurisation du matériel et des biens

Développer des compétences en communication assertive

- Principes de la communication non-violente
- Écoute active et empathie
- Assertivité : affirmation de soi sans agressivité
- Langage corporel : transmettre un message par sa posture et ses gestes
- Gestion des émotions lors des échanges difficiles

Maîtriser les techniques de gestion des conflits

- Phases d'escalade des conflits
- Techniques de de-escalade et de calme

- Recherche de solutions aux conflits et aux situations de tension avec les usagers
- Gestion de l'impasse et du refus de dialogue

Adapter son approche selon le profil et la situation

- Différenciation des profils de personnes agressives
- Personnalités difficiles : agressives, passives, manipulatrices
- Spécificités liées à l'âge, au handicap ou aux troubles psychiques divers
- Adaptation de la communication au contexte

Intervenir efficacement face à une situation aiguë

- Reconnaissance d'une situation en escalade
- Accès à la situation et sécurisation de l'environnement
- Principes de base de la légitime défense
- Appel aux secours et alerte interne
- Positionnement et distance de sécurité
- Communication d'urgence et paroles apaisantes
- Gestion de la menace et du danger immédiat

Appliquer les techniques de de-escalade et de contention verbale

- Principes de la de-escalade verbale
- Se gérer soi-même durant les conflits : respiration et gestion du stress personnel
- Techniques de reformulation et de validation
- Utilisation du silence et des pauses
- Engagement et responsabilisation de la personne
- Négociation et résolution rapide
- Cas où les techniques verbales s'avèrent insuffisantes

Connaître les gestes de premiers secours face à l'agressivité physique

- Techniques de protection personnelle basiques
- Utilisation d'équipements de sécurité (alarmes, gaz lacrymogène)
- Prévention des blessures lors de l'intervention
- Quand impliquer les forces de l'ordre ?

Gérer l'après-incident immédiatement

- Évaluation et premiers soins des blessés
- Appel des services d'urgence si nécessaire
- Sécurisation de la zone et évacuation des personnes
- Gestion des témoins et spectateurs
- Maintien du calme et de l'ordre
- Collecte des informations et des témoignages
- Alerter les autorités compétentes

Analyser les incidents pour améliorer la prévention

- Analyse de l'incident et de ses causes
- Identification des facteurs de l'incident : erreurs systémiques éventuelles, erreurs individuelles éventuelles
- Mise à jour des procédures et protocoles
- Formations ciblées : adapter les parcours de formation à la sécurité selon les profils et le degré de contact avec le public
- Communication des enseignements à toutes les équipes

Prérequis et public cible

Prérequis de formation :

Aucun prérequis pour la formation

Public concerné :

- Agents d'accueil

- Personnel chargé de la sécurité
- Personnel en contact avec le public
- Encadrants, managers

Modalité d'évaluation pédagogique

Méthodes d'apprentissage :

- Etudes de cas
- Mises en situation théorique