

Gestion de l'agressivité et des troubles du comportement

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Transverse :
- Milieu sanitaire et social
 - Milieu médico éducatif
 - Sécurité/ sûreté privée et publique
 - Accueil ou contrôle du public

La certification concerne les publics qui, dans le cadre de leurs activités, peuvent être confronté à des personnalités difficiles ou souffrant de troubles du comportement (GTCA), ou confrontés à des situations agressives ou violentes.

Elle concerne plus particulièrement les milieux:

Sanitaire, social et médico-éducatif

En lien avec la sécurité privée ou publique

Toute personne en contact avec le public

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : 315r, 344, 413

Code(s) ROME : M1402, M1503

Formacode : 32038

Date de création de la certification : 18/06/2010

Mots clés : PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS, Risques psychosociaux, établissements et services médico-sociaux, gestion sécurité

Identification

Identifiant : 1919

Version du : 18/11/2016

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Risque du travail: Agression et violence externe \(INRS\)](#)
- [Prévention des risques en poste de travail \(LEGIFRANCE\)](#)

Non formalisé :

- -

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Acquérir des connaissances, procédures et savoir-faire/savoir-être pour les personnels confrontés à la gestion de troubles du comportement ou à des situations agressives ou violentes

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Aucun. Certification transverses pour publics multiples

Descriptif général des compétences constituant la certification

Prévention :

Savoir identifier et analyser les différents risques de son poste de travail.

Public visé par la certification

- Milieu sanitaire et social
- Milieu médico éducatif

Maitriser l'environnement légal de l'intervention physique.

Etre en capacité de comprendre les mécanismes du stress

Etre en capacité d'utiliser les outils de régulation interne en situation de stress

Etre en capacité de développer une stratégie de médiation

Savoir identifier les différents types de comportements et se situer

Savoir identifier les éléments verbaux d'une situation conflictuelle.

- Sécurité privée et publique
- Professions confrontées au public

Alerte

Etre en capacité de donner l'alerte face à une situation dangereuse

Savoir transmettre les bonnes informations.

Gestion d'un individu violent

Savoir mobiliser ses ressources afin d'adopter une posture dynamique et stable

Maitriser l'accueil physique d'une personne agressive par une médiation en posture corporelle de protection

Etre en capacité de mettre en place des gestes de contraintes articulaires d'accompagnement face à individu non conciliant.

Etre en capacité de se protéger face à un individu qui frappe et blesse

Etre en capacité de faire cesser une agression physique par la mise en place des gestes de défense LOCKUP® tout en respectant l'intégrité physique de ce dernier.

Etre en capacité de contenir, immobiliser au sol avec bienveillance, un individu au comportement dangereux pour les tiers et lui-même.

Le renfort

Etre en capacité d'apporter un soutien mutualisé à une personne agressée.

Etre en capacité de s'intégrer de façon optimale dans une équipe lors de la gestion d'un individu violent.

Modalités générales

Formation présentiel en entreprise - 35h en continu (ou par blocs de compétences) - Théorie, ateliers pratique et pédagogie interactive avec mise en situation dans le contexte professionnel (jeux de rôle)

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

De plus en plus de personnels sont confrontés, dans leur travail quotidien, à des situations d'agressivités, de violences ou de troubles du comportement. Il y a pour ces personnels et leur hiérarchie, un réel besoin d'outils et de procédures à mettre en place pour faire face à ces situations et accompagner leur aspect traumatisant et les conséquences que ces situations font naître dans l'équilibre social de l'entreprise.

Cette certification va dans le sens de la protection du salarié en poste de travail face aux risques professionnels qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés et des risques psychosociaux : stress, harcèlements, violences et agressions (physiques ou verbales), épuisement professionnel, souffrance psychologique, mal-être.

Valeurs ajoutées:

Professionnalisation des méthodes d'approches et de gestions des situations de violences (le salarié ne subit plus la situation mais est acteur de sa résolution):

Outils de protection en poste de travail
Outils de résolution des conflits verbaux
Outils de régulation du stress
Outils de gestion d'individu violents
Diminution du stress et des traumatismes
Diminution des risques psychosociaux
Optimisation du poste puisque moins de mobilisation mentale sur des problèmes parallèles
Posture de confiance

Pour l'entité utilisatrice

Le Code du travail énonce l'obligation pour l'employeur d'assurer la sécurité et de protéger la santé des travailleurs pour tous les aspects liés au travail, ce qui implique notamment de prévenir les violences externes qui surviennent dans le cadre du travail. Au cours de l'évaluation des risques qu'il est tenu d'effectuer, l'employeur doit repérer les éventuels postes ou situations de travail à risque, les personnes exposées et les principaux facteurs de risque (ou principales causes). À partir de cette évaluation, des mesures de protection collective permettant de prévenir les situations de violence externe doivent être recherchées avec les travailleurs concernés.

Une politique de prévention et gestion des violences externes doit également anticiper les mesures permettant d'en réduire l'impact quand malgré tout elles surviennent.

Valeurs ajoutées:

Réponse aux obligations légales et aux responsabilités civiles et pénales des employeurs
Taux d'accidents du travail diminué
Réduction des traumatismes psychologiques dues aux situations de violences, à leurs manifestations et à leurs conséquences
Réduction du Turn over (réduction de la pénibilité du travail)
Réduction de la souffrance au travail et des risques psycho-sociaux
Image de l'établissement
Renforcement de la dynamique collective en poste de travail, équilibre social

Evaluation / certification

Pré-requis

Les candidats au parcours de certification de la gestion de l'agressivité et des troubles du comportements devront exercer au sein d'une entreprise ayant un lien avec les activités du milieu sanitaire,, social, médico éducatif ou en lien avec la gestion du public (accueil, sécurité, contrôle)

Compétences évaluées

Formation continue en présentiel en trois blocs de compétences:

Gestion du conflit (savoir-être/savoir-faire)

Centre(s) de passage/certification

- Les examens sont réalisés sur les sites de l'entreprise d'accueil (lieu de l'application professionnelle)

Identifier et recueillir les informations permettant l'analyse d'une situation de conflit

Etre en capacité de développer une stratégie de négociation positive

Savoir identifier les différents types de comportements et se situer

Gestion de la violence

Etre en capacité de mettre en oeuvre une stratégie individuelle ou collective, d'approche face à une situation d'agressivité ou de trouble du comportement aigu

Maitriser l'environnement légal de l'intervention physique.

Etre en capacité de protéger sois même et autrui, face à un individu qui frappe et blesse

Etre en capacité de mettre en place des gestes de contrainte, d'accompagnement ou de maitrise face à individu non conciliant.

Gestion de stress

Etre en capacité de comprendre les mécanismes du stress

Comprendre les manifestations du stress et ses conséquences physiologiques et psychologiques chez les individus

Etre en capacité d'utiliser les outils de régulation interne en situation de stress

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Pas de niveau délivré

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

Plusieurs étapes certificatives sont possibles par blocs de compétences:

Gestion des situations conflictuelles

Gestion d'un individu violent

Gestion de stress

Le stagiaire peut bénéficier de bloc de compétence par équivalence. en apportant au certificateur la preuve documentée d'une acquisition de compétences équivalentes par formation ou expérience, pour validation de la composante.

Durée de validité des composantes acquises :

5 ans

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

5 ans

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat d'aptitude à la gestion de situation agressive et des troubles du comportement

Plus d'informations

Statistiques

Plus de 350 salariés ont suivi la formation "gestion de l'agressivité et des troubles du comportements"

Plus de 170 recyclages (suivi de formation) ont été demandés à ce jour.

204 personnels formés sont issus d'instituts médicaux spécialisés

74 personnels formés sont issus de services hospitaliers

73 personnels formés sont issus du milieu de la sécurité (privée ou publique)

Autres sources d'information

<http://www.groupe9.com/fr/formation-securite-et-surete-pour-entreprises/formation-pour-les-prevention-des-risques-professionnels-groupe-9/violence-et-agressivite-en-poste-de-travail-milieu-sanitaire-social-medico-educatif>

<https://www.youtube.com/watch?v=zco4CVc0dq0>