

PREVENIR, GERER ET REAGIR FACE AUX AGRESSIONS VERBALES ET PHYSIQUES DANS LES ORGANISMES DE L'HABITAT SOCIAL
RÉFÉRENTIELS DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION

	<p>La certification s'adresse aux personnels de proximité (employés d'immeubles, gardiens / gestionnaires d'immeubles...), en agence (agents d'accueil, chargés de gestion locative...) et au contact de la clientèle des entreprises sociales pour l'habitat.</p> <p>La problématique de l'agressivité est une réalité du terrain à laquelle les salariés sont confrontés. La certification garantit l'acquisition de compétences des professionnels agissant dans l'habitat social, en termes de prévention et gestion des situations d'agression physique et verbale pouvant intervenir sein des organismes d'habitat social.</p>	
RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	Mises en situation réelles avec jeux de rôle, dans le cadre de la prévention et de la gestion d'agressions verbales et physiques dans le secteur de l'habitat social.	
<p>C1. Analyser la situation conflictuelle dans le cadre des relations interpersonnelles présentes dans le secteur de l'habitat social (prestataires, locataires, fournisseurs ...), en faisant preuve de compréhension du phénomène agressif auquel faire face et en identifiant des stratégies des réponses adaptés en liaison avec la courbe de l'agressivité subie pour adopter la posture et le mode opératoire adéquats, en face à face ou par téléphone.</p>	<p>Le candidat est placé en observation d'une situation : vidéo ou audio contextualisé d'une situation d'agressivité.</p> <p>Il est demandé au candidat d'analyser la situation, de pouvoir détecter l'ensemble des phases de la courbe de l'agressivité et exposer à l'oral un compte-rendu d'approche stratégique de la gestion de la conflictualité.</p>	<p>Cr1.1 Le candidat identifier correctement les phases suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Charge - Tension - Décharge <p>Cr1.2 Le candidat propose une approche stratégique cohérente par rapport à la courbe d'agressivité analysée.</p>

<p>C2. Prévenir les risques d'escalade conflictuelle, par téléphone ou en face à face, en utilisant des techniques d'écoute, de recul et de prise en charge et en adoptant une posture relationnelle favorisant la maîtrise de la charge agressive de la personne concernée pour atténuer la tension et éviter la survenance des risques encourus.</p>	<p>Le candidat est placé en situation conflictuelle dans le cadre d'un jeu de rôle avec un interlocuteur mécontent (joué par un membre du jury d'évaluation).</p> <p>Le jeu de rôle peut soit être réalisé dans le cadre d'un appel téléphonique soit en face à face avec l'interlocuteur mécontent.</p> <p>Il est demandé au candidat de réagir en adoptant le panel des outils et techniques de la posture relationnelle adéquate.</p>	<p>Cr2.1. Le candidat identifie correctement le risque d'escalade conflictuelle, en fonction des facteurs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le contexte de la situation, • Les circonstances et éléments déclencheurs pouvant amener le locataire à être « agressif », • Les signes émis par rapport au type de communication employé par le locataire, • Les signes de stress transmis et perçu par le langage non-verbal, <p>Cr2.2. Le candidat utilise correctement les techniques de communication « non violente ».</p> <p>Cr2.3. Le candidat utilise correctement la technique de l'adhésion partielle</p> <p>Cr2.4. Le candidat réussit à désamorcer la situation et rétablit un dialogue constructif et respectueux.</p>
<p>C3. Gérer les basculements de l'agressivité du locataire ou de toute personne en lien avec les organismes de l'habitat social vers une attaque personnelle, en utilisant les outils et postures adéquats, en maîtrisant ses propres émotions et en intervenant avec mesure tout en tenant compte de l'éventuel handicap de la personne afin d'éviter d'aboutir à une situation dégradée</p>	<p>Dans le cadre d'un jeu de rôle, il est demandé au candidat de désamorcer/prévenir une situation intense et virulente qui pourrait se dégrader. En raison d'un sujet qui lui sera préalablement expliqué et qui pourrait prendre la forme d'une « attaque personnelle ».</p>	<p>Cr3.1. Le candidat garde son calme, fait preuve d'assertivité et agit de façon responsable et constructive.</p> <p>Cr3.2. Le candidat refuse d'entrer dans l'agressivité, il utilise un vocabulaire adapté pour calmer le jeu et réussit à installer les conditions nécessaires au rétablissement</p>

<p>(agressivité montante, situations d'impasse, rupture de dialogue).</p>	<p>Le candidat sera interrogé par le jury sur la manière dont il aura vécu et géré la situation.</p>	<p>d'une communication saine et apaisée avec l'interlocuteur.</p> <p>Cr3.3. Le candidat montre qu'il ne se focalise pas uniquement sur la personne « agressive » mais tient aussi compte de son environnement</p>
<p>C4. Intervenir, en face à face ou par téléphone, dans la résolution d'une situation difficile entre les parties divergentes du secteur de l'habitat social (sur le terrain ou en agence), en prenant en compte le profil et type de personnalités des parties prenantes, en s'appuyant sur des techniques et outils de médiation, en adoptant une attitude de conciliateur, et en s'appuyant le cas échéant sur les ressources mobilisables (aides pouvant être sollicitées en agence - ...) afin de trouver des solutions basées sur des accords et engagements réciproques et assurer une reprise des relations harmonieuses</p>	<p>Evaluation A Le candidat est placé dans le cadre d'un jeu de rôle (qui sera explicité en amont) pendant lequel il doit rétablir à la normale une situation conflictuelle avec un locataire mécontent (joué par un membre du jury d'évaluation) (trouble de voisinage récurrent par exemple) et un autre locataire.</p> <p>Le jeu de rôle peut soit être réalisé dans le cadre d'un appel téléphonique soit en face à face.</p> <p>Evaluation B A partir de deux études de cas proposant des scénarios qui décrivent deux situations différentes avec des personnages présentant des comportements spécifiques. Il est attendu du candidat de choisir parmi 3 propositions, la réaction à adopter qui lui semblera la plus pertinente.</p>	<p>Cr4A.1. Le candidat adopte la bonne posture/bon positionnement. Il garde son calme, fait preuve d'assertivité et agit de façon responsable et constructive.</p> <p>Cr4A.2. Le candidat refuse d'entrer dans l'agressivité ou la soumission, il utilise un vocabulaire précis et judicieux pour calmer le jeu et réussit à installer les conditions nécessaires au rétablissement d'une communication saine et apaisée avec l'interlocuteur.</p> <p>Cr4A.3. Le candidat détermine correctement l'interlocuteur de premier niveau. Il montre qu'il ne se focalise pas uniquement sur la personne « agressive » mais tient aussi compte de son environnement.</p> <p>Cr4B.1. Le candidat cerne correctement les caractéristiques des profils présentés dans les deux scénarios.</p>

		Cr4B.2. Le candidat choisit parmi les 3 propositions, la réaction à adopter, la plus pertinente par rapport au profil de l'interlocuteur et à la situation.
C5. Intervenir en faisant preuve de précision et d'objectivité dans sa perception, lors d'une situation dégradée voire violente (verbalement ou physiquement), en gérant ses émotions et son stress, en utilisant les techniques de protection de soi et des autres, en mettant à profit les principes de réaction et de déplacement face à la personne dite « agressive » en vue d'éviter ou de limiter les dommages corporels ou matériels.	<p>Le candidat est placé dans un jeu de rôle pendant lequel un locataire (joué par l'évaluateur) fait preuve de violence verbale ou physique.</p> <p>Le candidat aura à faire face à ce locataire agressif à le prendre en charge et se mettre en sécurité</p>	<p>Cr5.1. Le candidat a bien observé l'environnement et a identifié les sources de menaces ou au contraire celles sur lesquelles s'appuyer.</p> <p>Cr5.2. Le candidat démontre qu'il adopte un bon positionnement en rapport avec la situation vécue.</p> <p>Cr5.3. Le candidat prend en compte le contexte et gère correctement les gestes « agressifs » portés par le locataire.</p>
C6. Gérer l'après situation de conflit vécu dans l'habitat social, en s'appuyant sur sa connaissance du cadre légal (procédure judiciaire, légitime défense, assistance à autrui, procédures d'intervention), des procédures post-agressions utilisables et en se faisant accompagner, si nécessaire, dans le cadre d'un suivi psychologique afin de réduire le stress post-traumatique et ainsi se reconstruire personnellement et professionnellement.	<p>Etude cas : compte rendu de situation détaillé à analyser</p> <p>Le candidat restitue à l'oral auprès du jury d'évaluation, les différentes étapes qui suivront une situation violente vécue, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le compte rendu de la situation auprès des forces de l'ordre. • La prise en compte du stress perceptible ou non, post traumatique, 	<p>Cr6.1. Le candidat restitue correctement les différents moyens ou conditions lui permettant de gérer son stress pour donner suite à une situation à forte tension émotionnelle (accompagnement, cellule de crise, etc.)</p> <p>Cr6.2. Le candidat souligne correctement les différents éléments à faire apparaître dans le processus de gestion de plainte à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lieu, heure, date de l'agression, • Personnes concernées (victime, témoin, agresseur), • La description de l'activité de l'agent,

		<ul style="list-style-type: none">• La raison de la présence de l'agresseur,• L'évènement déclencheur,• Le déroulement de l'agression,• Les dommages corporels et matériels
--	--	--