Gestion des Conflits & Situations conflictuelles dégradées

GCD01

PERSONNES CONCERNÉES – PRE-REQUIS

Agents de sécurité ou toute personne en contact avec du public ou susceptible d'intervenir dans la gestion de conflits.

Aucun prérequis

Conditions d'accueil des personnes en situation de handicap
Pour toute question, veuillez prendre contact avec notre référent : 02 35 63 96 13 / accueilpsh@ifesssu.com

OBJECTIFS

- Acquérir les connaissances nécessaires à la gestion des conflits et des risques liés aux situations conflictuelles « dégradées ».
- Savoir mettre en œuvre les pratiques nécessaires pour gérer ses émotions et sortir d'une situation de conflit.

DUREE – ORGANISATION

14 heures sur 2 journées.

Théorie en salle de cours. Exercices pratiques de mises en situation entre stagiaires ;

ANIMATIONS – METHODE PEDAGOGIQUE

Par des formateurs qualifiés, ayant une expérience en pédagogie et sécurité. Alternance théorie et pratique – supports ppt et vidéos.

€ Tarif

Sur devis, merci de prendre contact avec notre service commercial.

VALIDATION

Une attestation de fin de formation sera délivrée à chaque stagiaire qui aura participé activement à l'ensemble de la formation.

NOMBRE DE STAGIAIRES

Minimum de participants : 04 stagiaires
Maximum de participants : 12 stagiaires

PROGRAMME

1. Les origines, les différents conflits et les phases du conflit.
2. Les interlocuteurs difficiles et traiter une agression verbale
3. Les émotions et les techniques de gestion des émotions
4. Les clés pour éviter le conflit
5. Les mesures de prévention des conflits
6. Traiter une agression verbale
7. Le judo verbal
8. L'écoute active et le langage non-verbal
9. Adopter des techniques verbales et un comportement adapté aux différentes situations

QUESTIONNAIRE DE POSITONNEMENT FORMATION

L'IFESSSU vous accompagne dans l'organisation de vos formations, répondant à vos besoins, règlementaires ou créées sur mesure.
Dans le cadre de notre démarche qualité, nous sommes attentifs à pouvoir identifier les besoins de nos bénéficiaires (stagiaires individuels ou groupes) et vous proposons de renseigner le questionnaire ci-dessous ou de prendre contact avec nos services par téléphone 02 35 63 96 13 ou email secretariat@ifesssu.com

Vous êtes : ☐ Particulier (stagiaire seul) : NOM _____ Prénom _____

☐ Entreprise (plusieurs stagiaires) *Contact référent de l'action :* _____

NOM DE L'ENTREPRISE	
ADRESSE T COORDONEES	
N° DE SIRET	
ACTIVITE DE L'ENTREPRISE	
NOM ET COORDONNEES DU MEDECIN DU TRAVAIL	

LISTE DES STAGIAIRES	

Questionnaire entreprise :

Quels sont les équipements de protection et de sécurité de votre site ?	
Pouvez-vous nous indiquer les risques de conflits identifiés sur votre site ?	
Avez-vous des protocoles ou consignes particulières ?	
Avez-vous déjà été confronté à un conflit ? si oui, expliquez en quelques lignes.	

PROCEDURE DE RECLAMATION :
Vous pouvez nous adresser vos réclamations directement à reclamation@ifesssu.com

INFORMATIONS :
Vous retrouverez de nombreuses informations à partir de notre site internet www.ifesssu.com :
Taux de réussites aux certifications, nombres de stagiaires formés, taux de satisfaction, …
Également, spécialisé dans la formation aux métiers de la sécurité, l'IFESSSU met à disposition une plateforme spécifique pour vous accompagner vers de nombreux débouchés avec le réseau emploi sécurité : www.ifesssu.com/reseau/

Nous vous invitons également à rejoindre notre page Facebook pour retrouver toutes ces informations et bien plus !

Accédez à nos conditions générales de ventes disponibles sur notre site internet CVG
Et toutes nos mentions légales – démarche qualité

REGLEMENT INTERIEUR DE L'I.F.E.S.S.S.U.

Conforme au Décret 2019-1143 du 07 novembre 2019 MAJ 01 2021 V3

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L6352-3 et L6352-4 et R6352-1 à R6352-15 du Code du travail
Il s'applique à toutes les personnes participantes à une action de formation organisée par l'IFESSSU, et ce pour la durée de la formation suivie.

Article 1 : conditions générales
Le règlement définit les règles d'hygiène et de sécurité, les règles générales et permanentes relatives à la discipline ainsi que la nature et l'échelle des sanctions pouvant être prises vis-à-vis des stagiaires qui y contreviennent et les garanties procédurales applicables lorsqu'une sanction est envisagée.
Toute personne doit respecter les termes du présent règlement durant toute la durée de l'action de formation.

RÈGLES D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ

Article 2 - Principes généraux
La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect :
- des prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité sur les lieux de formation ;
- de toute consigne imposée soit par la direction de l'organisme de formation soit par le constructeur ou le formateur s'agissant notamment de l'usage des matériels mis à disposition.

Chaque stagiaire doit ainsi veiller à sa sécurité personnelle et à celle des autres en respectant, en fonction de sa formation, les consignes générales et particulières en matière d'hygiène et de sécurité. S'il constate un dysfonctionnement du système de sécurité, il en avertit immédiatement la direction de l'IFESSSU.
Le non-respect de ces consignes expose la personne à des sanctions disciplinaires.

Article 3 - Consignes d'incendie
Les consignes d'incendie et notamment un plan de localisation des extincteurs et des issues de secours sont affichés dans les locaux de l'IFESSSU. Le stagiaire doit en prendre connaissance.
En cas d'alarme ou d'alerte, le stagiaire doit cesser toute activité de formation et suivre dans le calme les instructions de son formateur ou toute personne habilitée de l'organisme de l'IFESSSU ou des services de secours.
Tout stagiaire témoin d'un début d'incendie doit immédiatement appeler les secours en composant le 18 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de l'IFESSSU.

Article 4 - Boissons alcoolisées et drogues
L'introduction ou la consommation de drogue ou de boissons alcoolisées dans les locaux est formellement interdite. Il est interdit aux stagiaires de pénétrer ou de séjourner en état d'ivresse ou sous l'emprise de drogue dans l'organisme de formation. Les stagiaires auront accès lors des pauses aux postes de distribution de boissons non alcoolisées.

Article 5 - Interdiction de fumer
En application du décret n2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif, il est formellement interdit de fumer dans les salles de formation et plus généralement dans l'enceinte de l'organisme de formation.
Fumer dans les locaux de la société IFESSSU vous expose à une amende forfaitaire de 68€ ou à des poursuites devant un tribunal de police.

Article 6 - Accident
Le stagiaire victime d'un accident - survenu pendant la formation ou pendant le temps de trajet entre le lieu de formation et son domicile ou son lieu de travail – ou le témoin de cet accident avertit immédiatement la direction de l''IFESSSU. Le responsable de l'IFESSSU entreprend les démarches appropriées en matière de soins et réalise la déclaration auprès de la caisse de Sécurité sociale compétente.
En cas d'urgence, appeler immédiatement les secours en composant le 15 à partir d'un téléphone fixe ou le 112 à partir d'un téléphone portable et alerter un représentant de l'IFESSSU.

DISCIPLINE GÉNÉRALE

Article 7 - Assiduité du stagiaire en formation

Horaires de formation
Les stagiaires doivent se conformer aux horaires fixés et communiqués au préalable par l'IFESSSU. Le non-respect de ces horaires peut entraîner des sanctions. Sauf circonstances exceptionnelles, les stagiaires ne peuvent s'absenter pendant les heures de stage. Si un stagiaire doit rattraper des heures de formation, il devra être utilisé impérativement les fiches de rattrapage d'heures prévues à cet effet et les annexer au dossier.

Absences, retards ou départs anticipés
En cas d'absence, de retard ou de départ avant l'horaire prévu, les stagiaires doivent avertir l'IFESSSU et s'en justifier.
L'IFESSSU en informera l'employeur du stagiaire et/ou le financeur (employeur, administration, Opco, Région, Pôle emploi, …) de cet événement.
Tout événement non justifié par des circonstances particulières constitue une faute passible de sanctions disciplinaires.
De plus, conformément à l'article R6341-45 du Code du travail, le stagiaire –dont la rémunération est prise en charge par les pouvoirs publics– s'expose à une retenue sur sa rémunération de stage proportionnelle à la durée de l'absence.

Formalisme attaché au suivi de la formation
Le stagiaire est tenu de renseigner la feuille d'émargement au fur et à mesure du déroulement de l'action. Il peut lui être demandé de réaliser un bilan de la formation.
A l'issue de l'action de formation, il se voit remettre une attestation de fin de formation et une attestation de présence au stage à transmettre, selon le cas, à son employeur/administration ou à l'organisme financeur.
Le stagiaire remet, dans les meilleurs délais, à l'IFESSSU les documents qu'il doit renseigner en tant que prestataire (demande de rémunération ou de prise en charges des frais liés à la formation ; attestations d'inscription ou d'entrée en stage…), ainsi que tous les documents nécessaires au bon traitement administratif de l'action de formation (autorisation, certificat médical, attestation d'emploi, copie de la CNI, …)

Article 8 - Accès aux locaux de formation
Sauf autorisation expresse de la direction de l'IFESSSU, le stagiaire ne peut :
- entrer ou demeurer dans les locaux de formation à d'autres fins que la formation ;
- y introduire, faire introduire ou faciliter l'introduction de personnes étrangères à l'organisme ;
- procéder, dans ces derniers, à la vente de biens ou de services.

Article 9 - Tenue
Le stagiaire est invité à se présenter dans les locaux de l'IFESSSU en tenue vestimentaire correcte.

Article 10 - Comportement
Il est demandé à tout stagiaire d'avoir un comportement garantissant le respect des règles élémentaires de savoir vivre, de savoir être en collectivité et le bon déroulement des formations. La détention d'objets ou de produits susceptibles de présenter un quelconque danger pour la sécurité ou la santé est prohibée. Toute propagande politique, syndicale ou religieuse sont interdites lors des formations.

Article 11 - Utilisation du matériel
Sauf autorisation particulière de la direction de l'organisme de formation, l'usage du matériel de formation se fait sur les lieux de formation et est exclusivement réservé à l'activité de formation. L'utilisation du matériel à des fins personnelles est interdite.
Le stagiaire est tenu de conserver en bon état le matériel qui lui est confié pour la formation. Il doit en faire un usage conforme à son objet et selon les règles délivrées par le formateur.
Le stagiaire signale immédiatement au formateur toute anomalie du matériel.

MESURES DISCIPLINAIRES

Article 12 - Sanctions disciplinaires
Tout manquement du stagiaire à l'une des prescriptions du présent règlement intérieur pourra faire l'objet d'une sanction prononcée par le responsable de l'IFESSSU ou son représentant.
Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions suivantes :
rappel à l'ordre ; avertissement écrit par le directeur de l'organisme de formation ou par son représentant ; blâme ; exclusion temporaire de la formation ; exclusion définitive de la formation.
Les amendes ou autres sanctions pécuniaires sont interdites.
Le responsable de l'IFESSSU ou son représentant informe de la sanction prise : l'employeur du salarié stagiaire ou l'administration de l'agent stagiaire et/ou le financeur du stage.

Article 13 - Garanties disciplinaires

Information du stagiaire
Aucune sanction ne peut être infligée au stagiaire sans que celui-ci ait été informé au préalable des griefs retenus contre lui.
Toutefois, lorsqu'un agissement, considéré comme fautif, a rendu indispensable une mesure conservatoire d'exclusion temporaire à effet immédiat, aucune sanction définitive relative à cet agissement ne peut être prise sans que le stagiaire n'ait été au préalable informé des griefs retenus contre lui et éventuellement, que la procédure ci-après décrite ait été respectée.

Convocation pour un entretien
Lorsque le directeur de l'organisme de formation ou son représentant envisage de prendre une sanction, il est procédé de la manière suivante :
il convoque le stagiaire –par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception ou remise à l'intéressé contre décharge– en lui indiquant l'objet de la convocation ;
la convocation indique également la date, l'heure et le lieu de l'entretien ainsi que la possibilité de se faire assister par une personne de son choix stagiaire ou salarié de l'IFESSSU.

Assistance possible pendant l'entretien
Au cours de l'entretien, le stagiaire peut se faire assister par une personne de son choix, notamment le délégué du stage.
Le directeur ou son représentant indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du stagiaire.

Prononcé de la sanction
La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc ni plus de quinze jours après l'entretien.
La sanction fait l'objet d'une notification écrite et motivée au stagiaire sous forme d'une lettre recommandée ou remise contre décharge.

REPRÉSENTATION DES STAGIAIRES

Article 14 - Organisation des élections
Dans les stages d'une durée supérieure à 500 heures, il est procédé simultanément à l'élection d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant au scrutin uninominal à deux tours, selon les modalités suivantes :
Tous les stagiaires sont électeurs et éligibles sauf les détenus. Le scrutin a lieu, pendant les heures de la formation, au plus tôt 20 heures et au plus tard 40 heures après le début du stage ;
Le responsable de l'IFESSSU a la charge de l'organisation du scrutin. Il en assure le bon déroulement. Il adresse un procès-verbal de carence, transmis au préfet de région territorialement compétent, lorsque la représentation des stagiaires ne peut être assurée.

Article 15 - Durée du mandat des délégués des stagiaires
Les délégués sont élus pour la durée du stage. Leurs fonctions prennent fin lorsqu'ils cessent, pour quelque cause que ce soit, de participer au stage. Si le délégué titulaire et le délégué suppléant ont cessé leurs fonctions avant la fin du stage, il est procédé à une nouvelle élection.

Article 16 - Rôle des délégués des stagiaires
Les délégués font toute suggestion pour améliorer le déroulement des stages et les conditions de vie des stagiaires dans l'organisme de formation. Ils présentent toutes les réclamations individuelles ou collectives relatives à ces matières, aux conditions d'hygiène et de sécurité et à l'application du règlement intérieur.

Fait à Maromme, le 4 janvier 2021
François DEVILLERS, gérant de l'IFESSSU