



[1]  
Description

L'accueil de public est une fonction stratégique et transversale au sein de la collectivité, concernant aussi bien les postes d'accueil, les standards téléphoniques, les postes liés à l'action sociale, l'aide à la personne, à l'insertion ou les agences postales...

L'exercice de missions d'accueil du public se complexifie. De nombreux professionnels déclarent être exposés aux agressions verbales ou aux violences physiques. Ces agressions peuvent avoir des répercussions importantes sur la santé physique et psychologique, avec des prises en charges lourdes de conséquences pour l'agent et la collectivité.

**C'est pourquoi CONFORM HSCT a élaboré une formation courte sur la prévention des risques d'agression dans la fonction d'accueil de public.**

Cette action de formation contient :

- Des informations sur les différentes mesures de prévention pouvant être mises en place pour limiter efficacement le risque d'agression ou en diminuer les conséquences
- Des propositions d'action à destination de l'employeur sur l'accompagnement à mettre en place pour l'agent victime d'agression par un usager
- Une procédure d'action à destination de l'agent chargé de l'accueil de public, sur la conduite à tenir en cas d'agression

Objectifs

**Appliquer les mesures de prévention contre les risques d'agressions** en s'appuyant sur une réflexion tant au niveau de l'**organisation du travail** que de la **conception et l'aménagement des locaux** avec 3 axes principaux:

- Eviter l'agressivité du public
- Renforcer la sécurité
- Améliorer la disponibilité des agents

Pré-requis

Aucun

Public

Toutes personnes en situation d'accueil de publics; Employeur; Représentants du personnel...

Durée

7 heures sur 1 journée

Programme

### **- La prévention des risques d'agression dans la fonction d'accueil du public**

Formation et information des agents

Organisation du travail

Conception et aménagement des locaux

Lieux avec encaissement d'argent

En cas d'agression

### **- Employeur : Quel accompagnement pour l'agent victime d'agression par un usager**

Accompagnement médical

Accompagnement psychologique

Accompagnement social et juridique

Conduite à tenir en cas d'agression

### **- Agent chargé de l'accueil de public: Conduite à tenir en cas d'agression**

Faire face à une personne agressive

Les démarches après une agression

La déclaration d'agression

Conclusion

Méthode

Face à face pédagogique Théorie Jeux de rôles

Validation

Attestation de compétence

---

**URL source:** <https://www.conform.pf/formation/gestion-des-risques-d-agression-dans-la-fonction-d-accueil-du-public>

**Liens**

[1] <https://www.conform.pf/sites/default/files/img-princ/10-mental.jpg>