MB Académie
Association loi 1901 — organisme de formation
18 rue Auguste Tramier, 69130 Écully
contact@mbacademie.fr · 06 81 49 31 15

PROGRAMME DE FORMATION

Accueillir le public sous tension

Édité le 12 octobre 2026

EN BREF

Public	Agents d'accueil, services publics et équipes en contact avec les usagers
Durée	3 jours (21 h)
Format	Présentiel sur site ou classe virtuelle synchrone, selon le programme
Effectif	4 à 15 participants par groupe
Prérequis	Aucun diplôme ni niveau technique préalable exigé
Budget indicatif	À partir de 1 500 € HT par jour et par groupe, en intra. Frais de déplacement précisés dans le devis.
TVA	TVA non applicable, art. 293 B du CGI

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité et de la violence
- Identifier les facteurs déclencheurs et signes précurseurs d'escalade
- Maîtriser les techniques de communication non violente et de désescalade
- Adapter sa posture professionnelle et sa communication selon les situations
- Gérer ses émotions et son stress en situation critique
- Appliquer des techniques de protection respectueuses de l'éthique professionnelle
- Connaître le cadre légal et les procédures applicables
- Renforcer sa confiance et son estime de soi comme facteurs de protection

PROGRAMME

Comprendre l'agressivité et la violence

Module	Contenu	Durée
M1 · Définitions : conflit, agressivité, violence	Différences entre conflit, agressivité et violence ; typologies de violences rencontrées au travail ; représentations des participants confrontées aux définitions ; premiers repères sur l'escalade.	1 h
M2 · Mécanismes cérébraux et origines de l'agressivité	Fonctionnement cérébral en situation de menace (l'essentiel : amygdale, cortex préfrontal, réactions automatiques) ; origines psychologiques, sociales et professionnelles de l'agressivité.	30 min
M3 · Impact des substances et de la détresse psychologique	Effets des substances psychoactives sur le comportement (alcool, stupéfiants, médicaments) ; détresse psychologique et états de crise ; signes observables et niveaux de vigilance associés.	30 min
M4 · Émotions, stress et outils de gestion	Processus neurochimiques du stress (adrénaline, cortisol) et effets sur le corps et la décision ; reconnaissance de ses propres signaux ; outils concrets : respiration tactique, ancrage, récupération ; entraînement pratique guidé.	2 h

Communiquer et désamorcer

Module	Contenu	Durée
M5 · Communication non verbale, paraverbale et verbale	Les trois canaux de la communication en situation de tension ; posture, distance, regard, gestuelle d'apaisement ; voix (ton, débit, volume) ; mots qui apaisent, mots qui escaladent ; techniques de désescalade verbale et d'écoute active.	2 h
M6 · Approche relationnelle métier	La relation professionnelle propre au secteur : fonctions, attentes des publics, spécificités de la posture ; analyse des situations types du métier ; adaptation du positionnement relationnel au contexte réel des participants.	1 h

M7 · État des lieux sectoriel et cadre légal	Données de référence sur les violences dans le secteur concerné ; cadre légal approfondi : légitime défense et état de nécessité, obligations de l'employeur, dispositifs de protection ; procédures : signalement, dépôt de plainte, protection fonctionnelle le cas échéant ; étude de cas juridiques.	2 h
M8 · Psychopathologie appliquée aux situations de conflit	Repères simples sur les principaux troubles rencontrés (troubles psychotiques, troubles de la personnalité, états de crise) ; ce que chaque tableau change dans l'approche ; erreurs classiques à éviter ; quand et comment passer le relais.	1 h 15
M9 · Niveaux de vigilance, chronologie de l'agression et rôle-play de protection	Les niveaux de vigilance : échelle d'états d'attention et passage de l'un à l'autre selon l'environnement ; chronologie de l'agression : phases (contexte, déclencheurs, montée, passage à l'acte, post-incident) et fenêtres d'action à chaque phase ; positionnement tactique : distance de sécurité, angles, placement, gestion des issues ; rôle-play de protection personnelle sur scénarios progressifs intégrant les acquis de communication.	3 h

Se protéger et ancrer

Module	Contenu	Durée
M10 · Révision technique : rôle-play et self-défense	Réactivation des acquis des jours 1 et 2 par rôle-play ; techniques de self-défense adaptées au contexte professionnel : dégagements simples, protection des zones vitales, création de distance ; consolidation par répétitions.	2 h
M11 · Confiance, estime de soi, affirmation et limites saines	Rôle de la confiance en soi comme facteur de protection ; estime de soi mise à mal par les agressions répétées ; affirmation de soi : dire non, poser une limite professionnelle sans agressivité.	1 h
M12 · Techniques de protection physique (état de nécessité)	Techniques de protection physique en dernier recours, en congruence avec l'état de nécessité et l'éthique professionnelle : dégagements de saisies, protection contre les coups, contrôle de la distance, sortie de situation ; le cadre légal du geste rappelé à chaque technique.	2 h
M13 · Simulations complexes et bilan de compétences individualisé	Simulations intégrant l'ensemble des acquis : scénarios complexes réalistes joués individuellement et en équipe ; puis bilan individualisé : QCM final (15 questions), mise en situation évaluée sur grille, auto-évaluation de fin de formation, évaluation à chaud de la session.	2 h

MÉTHODES ET ÉVALUATION

Pédagogie active : apports courts, mises en situation tirées des situations de vos équipes, débriefings. Les modules et leur durée sont ajustés lors de l'analyse du besoin, avant le devis.
QCM sur le cadre légal et la désescalade, simulation avec grille d'observation et bilan individuel. Attestation de fin de formation précisant les acquis et certificat de réalisation.
Questionnaire à J+30 selon la prestation. Suivi personnalisé et restitution RH/direction prévus dans le cadre du sur-mesure convenu.

ACCESSIBILITÉ

Accessibilité étudiée au cas par cas. Référent handicap : Anthony Barraud · contact@mbacademie.fr · 06 81 49 31 15.

QUALITÉ ET RÉFÉRENCES

Organisme certifié Qualiopi au titre des actions de formation (Atalia Certification, certificat ATA 2016 2026, valable jusqu'au 28 septembre 2029). Déclaration d'activité n° 84692683669. SIRET 100 503 127 00019.
Bilan février à septembre 2026 :
• 93 % · Réussite aux évaluations des acquis (Moyenne pondérée des 5 sessions en présentiel évaluées (48 participants))
• 9,5/10 · Qualité pédagogique (5 sessions hospitalières, 47 répondants)
• 100 % · Recommandent la formation (46 répondants sur 46, sessions hospitalières)
Ils nous ont confié la formation de leurs équipes : Hôpital Foch, Centre hospitalier Royan-Atlantique, Tremplin, Ain'Appui, SIGERLy, Cyrus Herez, Bremens Notaires.

VOTRE INTERLOCUTEUR

Anthony Barraud, cofondateur et formateur · 06 81 49 31 15 · contact@mbacademie.fr
Devis écrit sur simple demande. Pièces administratives (SIRET, Qualiopi, attestations) : mbacademie.fr/dossier-administratif