PROGRAMME DE FORMATION

Prévenir et gérer les situations de conflit et agressivité

Handicap & Inclusion

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0342	V2026-005	2 novembre 2026	Handicap & Inclusion

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
14 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	7 modules 14 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Distinguer désaccord, conflit, agressivité et violence, et repérer ce qui alimente la tension dans un établissement ou un service.
- Identifier ses propres réactions face à l'agressivité et les réguler.
- Prévenir les tensions par une posture d'accueil, d'explication et de choix, et repérer les signes de montée en tension.
- Conduire une désescalade verbale et poser une limite sans entrer dans l'escalade.
- Se protéger, protéger les autres et alerter face à une agressivité qui devient dangereuse, sans technique physique hors protocole.
- Recevoir une famille en colère, traiter un conflit dans l'équipe, puis déclarer et analyser un incident pour prévenir sa répétition.

L'essentiel de la formation

Public visé

Professionnels des établissements et services sociaux et médico-sociaux (EHPAD, foyers, services d'aide et d'accompagnement à domicile, accueil) confrontés à des tensions, des conflits ou de l'agressivité de la part de personnes accompagnées, de leurs proches ou au sein de l'équipe : aides-soignants, accompagnants éducatifs et sociaux, agents de service, personnels d'accueil, éducateurs, infirmiers, cadres de proximité (public à valider par l'organisme).

Prérequis

Aucun prérequis de connaissances. Comprendre et s'exprimer en français.

Une expérience, même courte, en établissement ou service facilite les mises en situation ; un positionnement en début de parcours situe votre point de départ. Disposer d'un traitement de texte pour remplir les modèles fournis.

Modalités et déroulement

Formation à distance, accessible en ligne. Un positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon part d'une mise en situation vidéo dans une résidence médico-sociale fictive (EHPAD et foyer de vie), avec des personnages animés récurrents (cadre de santé, aide-soignant, accompagnante, deux résidents, une fille de résidente), puis fait pratiquer : vignettes et études de cas, jeux de rôle de désescalade simulés réplique par réplique, échanges simulés avec une famille ou un collègue, scénarios à décisions, repérage d'erreurs et rédaction de documents professionnels sur les modèles fournis. Chaque module se termine par une mise en situation qui produit un livrable. Deux tiers du temps sont consacrés à la pratique. Toutes les situations sont fictives. Aucune technique physique de dégagement ni de maîtrise n'est enseignée. Accompagnement par un formateur par messagerie.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Études de cas
- Production de livrables professionnels
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Modèles et supports téléchargeables
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; retour détaillé sur chaque étude de cas, chaque scénario, chaque jeu de rôle et chaque échange simulé ; livrable de fin de module vérifié sur grille critériée ; quiz de module ; évaluation finale composée d'un cas complet à étapes (prévenir, désamorcer, poser une limite, sécuriser, échanger avec un proche, déclarer) et d'un questionnaire. Seuil de réussite interne : 70 % des critères du cas.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, dialogues aussi disponibles en texte, repères essentiels en facile à lire et à comprendre (FALC), modèles compatibles avec les lecteurs d'écran, navigation au clavier, possibilité de couper le son et de suivre à son rythme. Scènes d'agressivité annoncées avant leur diffusion et toujours évitables (résumé écrit). Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils).

Tarif de la formation

Prix : **930 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

7 modules, 14 leçons — durée totale 14 h.

01 Positionnement

1. Positionnement — vos réflexes face aux conflits et à l'agressivité

02 Comprendre les conflits et l'agressivité en établissement

1. Désaccord, conflit, agressivité, violence : les distinguer
2. Ce qui alimente la tension dans un établissement
3. Ses propres réactions face à l'agressivité

03 Prévenir les tensions au quotidien

1. Une posture qui prévient : accueillir, expliquer, proposer
2. Repérer la montée en tension

04 Désescalade verbale

1. Les techniques de désescalade verbale
2. Poser une limite sans escalade

05 Faire face à l'agressivité physique

1. Se protéger et protéger les autres
2. Alerter et passer le relais

06 Conflits avec les familles et entre professionnels

1. Recevoir une famille en colère
2. Traiter un conflit dans l'équipe

07 Après l'incident : soutenir, déclarer, analyser

1. Après l'incident : soutien, déclaration, droits
2. Analyser l'incident en équipe et prévenir la récidive