

## **PROGRAMME SURETE SPECIFIQUE**

### **Violences verbales et physiques, vols à mains armées, attaque terroriste**

#### **OBJECTIF DE LA FORMATION**

Être capable de garder le contrôle de soi lors des situations de violences physiques et/ou verbales, vols à mains armées, attaque terroriste.

#### **COMPETENCES VISEES**

Être capable de sécuriser le public et soi même

Gérer une situation de violence physique et/ou verbale, vols à mains armées, attaque terroriste

Adopter un comportement adapté à la situation

#### **Définir la notion de violence**

Définition théorique et définition au sein de l'entreprise

#### **Le contexte**

Faire la différence entre faits, opinions et sentiments. Identifier la cause de la situation. Individus et contexte.

Cadre juridique : rappel de la loi

#### **Violence verbale**

Gestion de sa propre violence et ses émotions. Utiliser les bons mots pour apaiser la situation.

#### **Violence physique**

Les gestes à adopter pour se sécuriser. Les postures et comportements pour apaiser la situation

#### **Vols à mains armées**

Comment réagir au vol à mains armées : attitudes et postures

#### **Attaque terroriste**

Réagir face à une attaque à la bombe ou à la grenade

Réagir face à une attaque par arme à feu - Réagir face à une attaque à l'arme blanche

Cas particuliers (en position de témoin, spectateur d'une attaque)

Intervention des forces de l'ordre

#### **Comment rebondir**

Et après ? – Comment prévenir ces situations.

#### **PRE REQUIS :**

Aucun

#### **METHODES PEDAGOGIQUES :**

Apports théoriques – Échanges de pratiques – Travail en groupe - Démonstration

#### **NOMBRE DE STAGIAIRES :**

12 stagiaires maximum – Tout personnel en contact du public

#### **DUREE :**

7 heures

#### **EVALUATION :**

Mise en situation – Étude de cas

#### **VALIDATION :**

Attestation d'assiduité