

Arrêtons les violences au travail

Repérer prévenir et agir efficacement

Programme de formation professionnelle

Présentation de la formation

Les violences au travail peuvent être internes ou externes et prendre la forme d'incivilités, de menaces, d'agressions, de harcèlement, de discriminations, d'agissements sexistes ou de violences numériques. Cette formation donne aux participants des repères communs et des outils immédiatement mobilisables pour identifier les situations, accueillir un signalement, agir dans le cadre de leur rôle et contribuer à une démarche de prévention collective fondée sur le travail réel.

Intitulé	Arrêtons les violences au travail – Repérer, prévenir et agir efficacement
Durée	1 journée – 7 heures
Modalité	Formation en présentiel, réalisable en intra-entreprise
Public concerné	Membres titulaires et suppléants du CSE, membres de la CSSCT, référents, représentants syndicaux, responsables RH, managers et acteurs de la prévention
Prérequis	Aucun prérequis technique. Les participants sont invités à connaître les principaux acteurs et procédures internes de leur entreprise.
Effectif conseillé	4 à 12 participants afin de favoriser les échanges et les mises en situation
Délai d'accès	Date définie avec le commanditaire après validation du besoin, des objectifs, du public et des conditions d'intervention
Tarif	Sur devis, selon le lieu, l'effectif, le niveau d'adaptation et les prestations complémentaires demandées

Objectif général

Permettre aux participants de repérer les différentes formes de violences au travail, d'agir de manière appropriée face à une situation ou à un signalement et de contribuer à la construction d'une prévention durable dans l'entreprise.

Objectifs opérationnels

- Définir les différentes formes de violences internes et externes au travail.
- Distinguer une incivilité, un conflit, une agression, une discrimination, un agissement sexiste et une situation susceptible de relever du harcèlement.
- Identifier les facteurs de risque individuels, collectifs, organisationnels et environnementaux.
- Situer les obligations de l'employeur et les rôles respectifs du CSE, de la CSSCT, des référents, de l'encadrement et du service de prévention et de santé au travail.
- Accueillir un signalement avec écoute, neutralité, confidentialité et traçabilité, sans se substituer à l'enquête ni préjuger de la qualification juridique des faits.
- Choisir les premières mesures de protection, d'orientation et d'alerte adaptées à la situation.
- Formuler des actions de prévention primaire, secondaire et tertiaire à intégrer au DUERP et au programme de prévention.

Compétences visées

- Analyser une situation de travail à partir de faits objectivables.
- Utiliser une grille de repérage et de recueil d'un signalement.
- Mobiliser le bon acteur et la bonne procédure selon le niveau d'urgence et la nature de la situation.
- Participer à l'élaboration et au suivi d'un plan d'action de prévention des violences au travail.

Déroulement pédagogique

Durée	Séquence	Contenus	Méthodes et évaluations
30 min	Accueil et positionnement	Présentation des objectifs, recueil des attentes,	Questionnaire de

Durée	Séquence	Contenus	Méthodes et évaluations
		règles de fonctionnement du groupe, représentations initiales et situations rencontrées.	positionnement, tour de table et quiz d'entrée.
1 h 15	Comprendre et qualifier	Définitions et manifestations : violence interne et externe, incivilité, conflit, agression, harcèlement moral ou sexuel, discrimination, agissement sexiste et cyberviolence. Effets sur les personnes et les collectifs.	Apports interactifs, classement de situations et correction argumentée.
1 h 15	Cadre de prévention et responsabilités	Obligation de sécurité et de prévention, principes généraux de prévention, DUERP et programme d'actions. Rôle du CSE et de la CSSCT, droits d'alerte, articulation avec la direction, les RH, les référents et le SPST.	Étude d'un cas fil rouge et quiz de vérification.
1 h 30	Repérer les facteurs de risque	Facteurs liés à l'organisation du travail, au management, aux relations professionnelles, au contact avec le public et à l'environnement. Signaux faibles, données disponibles et traçabilité des événements.	Travail en sous-groupes à partir d'une grille de repérage et mise en commun.
1 h 30	Accueillir un signalement et agir	Posture d'écoute, recueil factuel, confidentialité, limites du rôle, protection immédiate, orientation et traçabilité. Conduite à tenir en cas d'urgence ou de danger grave et imminent. Principes d'une enquête interne impartiale et contradictoire.	Jeux de rôle, observation croisée et débriefing guidé.
45 min	Construire une prévention durable	Mesures de prévention primaire, secondaire et tertiaire. Procédure de signalement, acteurs, communication, indicateurs et suivi. Priorisation des actions adaptées à l'entreprise.	Atelier de construction d'une feuille de route.
15 min	Évaluation et clôture	Synthèse, engagements individuels et ressources mobilisables.	Quiz final, autoévaluation des acquis et questionnaire de satisfaction.

Durée pédagogique totale : 7 heures, hors pauses.

Méthodes pédagogiques

La formation alterne des apports structurés, des échanges fondés sur l'expérience des participants, des études de cas, des travaux en sous-groupes, des mises en situation et la construction d'actions transposables dans l'entreprise. Les exemples et supports sont adaptés au secteur d'activité et aux procédures communiquées en amont, dans le respect de la confidentialité.

Moyens pédagogiques et techniques

- Support pédagogique projeté et remis aux participants.
- Grille de repérage des situations et trame de recueil factuel.
- Fiche réflexe sur les premières mesures à prendre et les acteurs à mobiliser.
- Études de cas et scénarios de mise en situation.
- Salle permettant la projection, le travail en sous-groupes et le respect de la confidentialité.

Suivi et évaluation

- Avant la formation : analyse de la demande du commanditaire et questionnaire de positionnement.
- Pendant la formation : questions orales, quiz, exercices d'application, observation des mises en situation et restitutions collectives.
- À l'issue de la formation : quiz final, autoévaluation des compétences et questionnaire de satisfaction à chaud.

- Après la formation : questionnaire d'évaluation du transfert des acquis proposé au participant et au commanditaire, selon les modalités convenues.
- Documents remis : feuille d'émargement, certificat de réalisation ou attestation de fin de formation et synthèse des évaluations au commanditaire dans le respect de la confidentialité.

Critères de réussite

Les acquis sont considérés comme satisfaisants lorsque le participant obtient au moins 70 % de bonnes réponses au quiz final et démontre, lors d'une étude de cas, sa capacité à distinguer les faits, identifier le niveau d'urgence, mobiliser les acteurs appropriés et proposer des mesures de prévention adaptées.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les besoins d'aménagement sont recueillis avant l'entrée en formation. Le référent handicap étudie avec le participant et le commanditaire les adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles possibles. Lorsque l'adaptation ne peut être assurée directement, une orientation vers un partenaire ou une ressource spécialisée est proposée.

Intervenant

Formateur disposant de compétences actualisées en relations sociales, santé et sécurité au travail, prévention des risques psychosociaux et accompagnement des représentants du personnel. Les références et justificatifs sont communiqués au commanditaire sur demande.

Cadre et limites de la formation

La formation apporte une méthode de prévention et d'action. Elle ne constitue ni une consultation juridique individualisée, ni une enquête interne, ni une prise en charge médicale ou psychologique. Toute situation urgente ou susceptible de constituer une infraction appelle la mobilisation immédiate des acteurs et autorités compétents.

Références principales

- Code du travail : articles L. 4121-1 à L. 4121-3-1 relatifs à la protection de la santé physique et mentale et à l'évaluation des risques.
- Code du travail : articles L. 1152-1 et suivants, L. 1153-1 et suivants et L. 1142-2-1.
- Code du travail : articles L. 2312-5, L. 2312-9 et L. 2312-59 relatifs aux attributions et droits d'alerte du CSE.
- Accord national interprofessionnel du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail.
- Références et outils de prévention publiés par l'INRS et l'Anact.

Indicateurs de pilotage qualité

Le prestataire suit notamment le taux de participation, le taux de réalisation, la progression entre les évaluations initiale et finale, le taux d'atteinte des objectifs, la satisfaction des participants, les réclamations éventuelles et, lorsque cela est prévu, le transfert des acquis en situation de travail. Les résultats contribuent à l'amélioration continue de la formation.