SPARTAN Consulting
Conseil et formation professionnelle

CATALOGUE DES FORMATIONS

Gestion du risque humain

Datadock

iprp Enregistré à la DIRECCTE

afaq FORMATION PROFESSIONNELLE AFNOR CERTIFICATION

FORMATION DES ÉLUS LOCAUX

4-5 Gestion des situations difficiles (manager)

6 Gestion des situations difficiles

7-8 Anticipation et gestion du braquage

9 Gestion du risque traumatique

10 Revenir au travail après une situation difficile

11 Sensibilisation et prévention du harcèlement au travail

3

GESTION DU RISQUE HUMAIN

GESTION DU RISQUE HUMAIN

Protéger les entreprises, par le cadre juridique, et par les actions de conseils et de formations dispensées aux employés, reste notre cheval de bataille. Le monde moderne impose des savoir-faire et un management du risque inhérent à l'Humain et à la réalité professionnelle.

SPARTAN Consulting s'impose aujourd'hui comme un partenaire majeur dans la prévention et la gestion des risques humains.

Faire face à l'Humain et aux problèmes inhérents à sa vie en entreprise avec calme et intelligence managériale devient un atout professionnel incontournable. Les facteurs modernes de stress professionnel inhibent les capacités de performance des employés soumis, dans le cadre de leur profession, à une charge émotionnelle importante.

Nos méthodes de formations mêlant cadre juridique, pédagogie adaptée à votre culture d'entreprise, et surtout réalité opérationnelle, permettront de préparer vos personnels aux risques inhérents à leur environnement professionnel.

Les formations SPARTAN, portant sur la Gestion du Risque Humain, protègent de surcroît l'employeur, au regard de ses obligations légales sur la prévention des risques psychosociaux définies par le Code du travail et le code de la sécurité sociale.

Gestion des situations difficiles

2 jours
(14h)

Personnel encadrant

1

Saisir l'influence de l'image de l'entreprise sur le comportement des clients

- La représentation sociale de l'entreprise
- L'impact de l'image de l'entreprise sur le comportement des clients
- L'incivilité au quotidien : comment s'en protéger pour rester serein dans son travail ?

40 % Théorique | **60 % Opérationnel**

2

Comprendre l'impact de l'incivilité dans les relations

- Définition
- De l'incivilité à l'agressivité
- De l'agressivité à l'agression

3

Interpréter l'agressivité dans la relation client

- Les causes de l'agressivité : la pyramide de Maslow
- Les différentes attitudes agressives
- Les conséquences

4

Connaître les indispensables d'une relation de qualité

- La communication pour rétablir le lien et engager la désescalade verbalement
- Les différents canaux de communication
- L'intelligence émotionnelle

OBJECTIFS

- Comprendre l'incivilité et les mécanismes de l'agressivité chez le client.
- Acquérir les bons réflexes pour désamorcer les situations difficiles.
- Mieux se connaître pour mieux contrôler ses réactions.
- Connaître les moyens de maîtriser ses émotions.

5

Canaliser son stress

- Réévaluation cognitive
- Le débriefing
- Le bien-être au travail

6

Connaître le cadre juridique des situations d'agression au travail

- La légitime défense
- La non-assistance à personne en danger

7

Maîtriser les méthodes de gestion de conflit

- Les différentes étapes de gestion de conflit
- La gestion de conflit au téléphone

8

Intégrer les bons gestes à avoir en cas de conflit physique

Connaître les risques et conséquences psychologiques de l'agressivité humaine :

- Méthodes SPARTAN pour appréhender physiquement et psychologiquement les risques dans son milieu professionnel
- Postures et techniques de respiration pour prendre conscience de leurs bienfaits
- Exercices pour décharger ses émotions négatives et décompresser mentalement et physiquement

Gestion des situations difficiles

2 jours
(14h)

Personnel encadrant

30 % Théorique

70 % Opérationnel

1

Analyser l'incivilité et l'agressivité dans la relation client

- Définition
- De l'incivilité à l'agression
- Les causes de l'agressivité : la pyramide de Maslow
- Les conséquences

2

Connaître les indispensables d'une relation client de qualité

- La communication
- L'intelligence émotionnelle
- Gestion du stress

Atelier dynamique

Connaître les risques et conséquences psychologiques et physiques de l'agressivité humaine :

- Méthode SPARTAN pour appréhender physiquement et psychologiquement les risques dans son milieu professionnel.

OBJECTIFS

- Acquérir les bons réflexes pour désamorcer les situations difficiles.
- Se connaître pour mieux contrôler ses réactions.
- Savoir rester calme et prévenir l'escalade des situations d'agressivité.

3

Maîtriser les méthodes de gestion de conflit

- Les différentes étapes de gestion de conflit
- La négociation

4

Revenir à soi

- Lâcher prise face à une situation d'agressivité
- Récupérer sa disponibilité et son énergie
- Les points essentiels de la situation lors du débriefing

Anticipation et gestion du braquage

1 jour (7 h)

Tout personnel

1 Connaître le braquage

- Qu'est-ce que le braquage ?
- Quelques chiffres
- Les différents profils de braqueurs et les motifs
- Le cadre juridique

30 % Théorique

70 % Opérationnel

2 Assimiler les conséquences d'un braquage

- L'atteinte physique
- L'atteinte psychologique
- La bienveillance au quotidien en prévention

3 Déceler le risque de braquage

- Les déterminants du vol à main armée
- L'environnement sociogéographique
- La configuration du lieu
- Les périodes sensibles

4 Prévenir le risque de braquage

- La configuration et l'organisation du travail
- La sécurisation
- Les réflexes au quotidien
- Les comportements suspects

OBJECTIFS

- Prévenir un braquage afin de l'éviter.
- L'anticiper pour prévenir les conséquences.
- Adopter les bons comportements pendant et après un braquage.

5

Pendant le braquage : comprendre, sécuriser et ne pas agir

- Le profilage du braqueur
- Les attitudes sécurisantes à adopter
- Les détails à observer

6

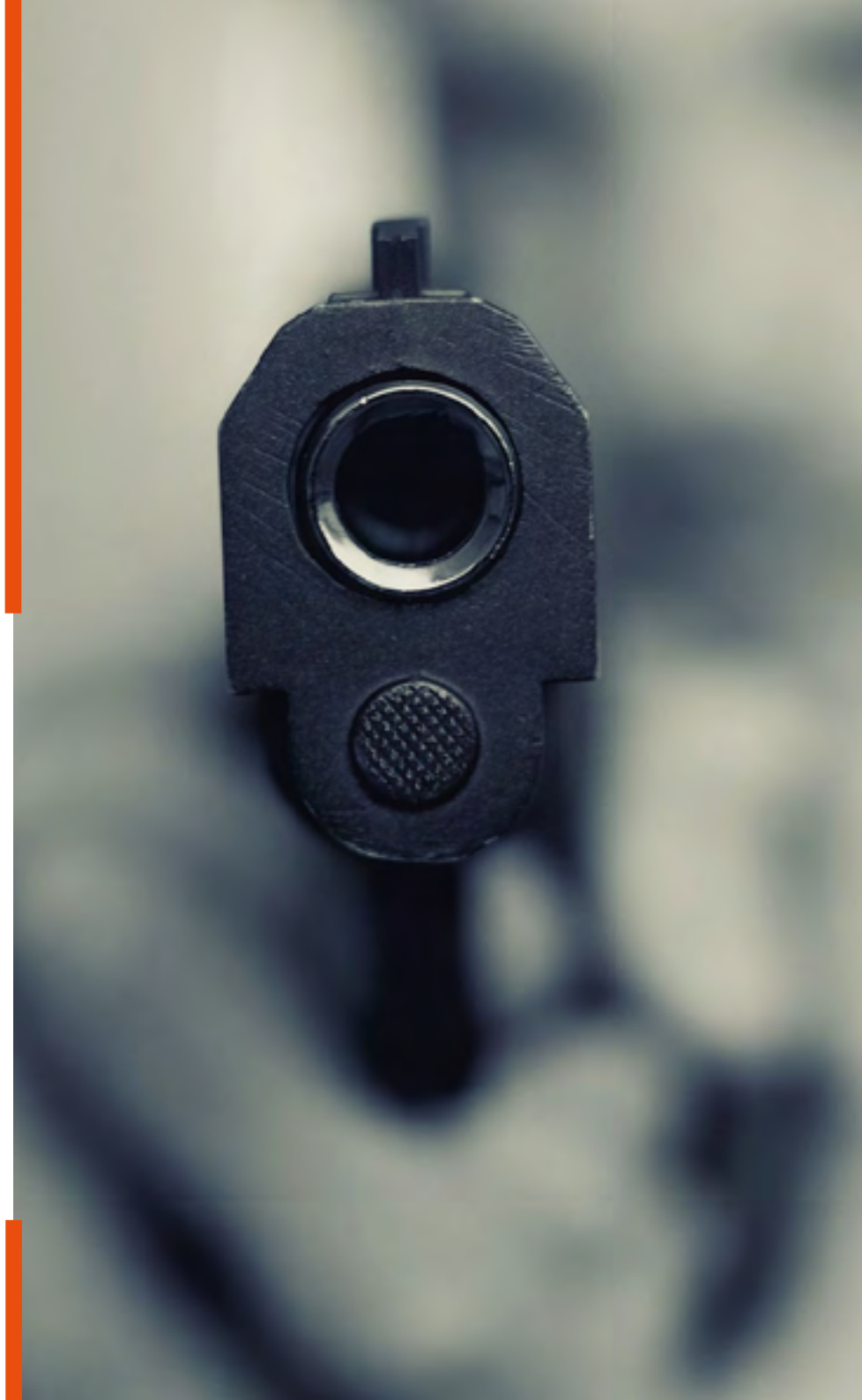
Gérer son stress et ses émotions pendant un braquage

- Le stress et son impact pendant un braquage
- Gestion du stress par la respiration
- Gestion du stress par l'évaluation de la situation

7

Adopter les bons réflexes post-braquage

- L'alerte aux secours
- Gestion des équipes et des clients
- Les traces et indices à préserver
- Le débriefing
- La reprise du travail



Gestion du risque traumatique

1 jour (7 h)

Tout personnel

1

Repérer un risque traumatique

- Qu'est-ce qu'un traumatisme ?
- Identification d'un événement potentiellement traumatique
- Les différentes réactions face à un événement traumatique
- Le concept de résilience

2

Appréhender l'État de Stress Post-Traumatique (ESPT)

- L'ESPT : définition
- Les symptômes de l'ESPT
- Les conséquences

30 % Théorique

70 % Opérationnel

3

Adopter les bons réflexes suite à un événement traumatique

- Le débriefing
- Les attitudes émotionnelles et communicationnelles
- Repérage d'une crise suicidaire
- Quelques notions d'addictologie

4

Développer ses compétences psychosociales pour mieux accompagner son équipe

- Gestion du stress et des émotions
- Développement des capacités d'écoute, d'empathie et de soutien à autrui
- Accompagnement de son équipe à faire face à un événement traumatique

OBJECTIFS

- Prévenir le risque traumatique et ses conséquences sur les salariés et l'entreprise.
- Adopter les bons réflexes suite à un événement traumatique.
- Repérer un collaborateur souffrant d'un ESPT.
- Accompagner un salarié ayant vécu un événement traumatique.

Revenir au travail après une situation difficile

1 jour (7 h)

- Tout collaborateur ayant subi un arrêt de son activité pour cause de burn-out, maladie ou dépression
- Manager et cadre accueillant un collaborateur suite à une situation difficile

1

Élaborer un nouveau projet professionnel

- Bilan et prise de recul sur la situation passée
- Construction d'un nouveau socle : mes valeurs, mes envies, mes besoins
- De nouveaux leviers de motivation pour relever les prochains défis

2

Actionner les leviers d'une reconstruction réussie

- Reprendre confiance et estime
- Le juste positionnement au sein de l'équipe de travail
- Un climat favorable au succès commun

40 % Théorique | **60 % Opérationnel**

OBJECTIFS

- Prendre du recul sur la situation passée et construire un nouveau projet commun.
- Accueillir le collaborateur suite à une situation difficile.
- Identifier et prévenir de nouveaux facteurs de risques.

Atelier

Un plan d'actions est élaboré durant la formation. Il permet une mise en œuvre opérationnelle s'appuyant sur les points positifs et les axes d'améliorations à développer.

Sensibilisation et prévention du harcèlement au travail

1 jour (7 h)

Personnel encadrant / RH

1

Caractériser un cas de harcèlement pour le reconnaître

- Cadre légal, obligation et responsabilité des différents acteurs
- Le harcèlement moral et le harcèlement sexuel
- Évaluation du risque « harcèlement » et l'intégrer à votre DUERP

40 % Théorique | **60 % Opérationnel**

2

Prévenir le harcèlement

- Management et communication
- Les organisations du travail permettant le bien-être et la performance
- Le rôle des différents acteurs

OBJECTIFS

- Reconnaître un cas de harcèlement.
- Mettre en place des actions de prévention spécifiques.
- Savoir réagir quand un salarié se dit harcelé ou en cas de harcèlement avéré.

3

Savoir réagir en cas de harcèlement

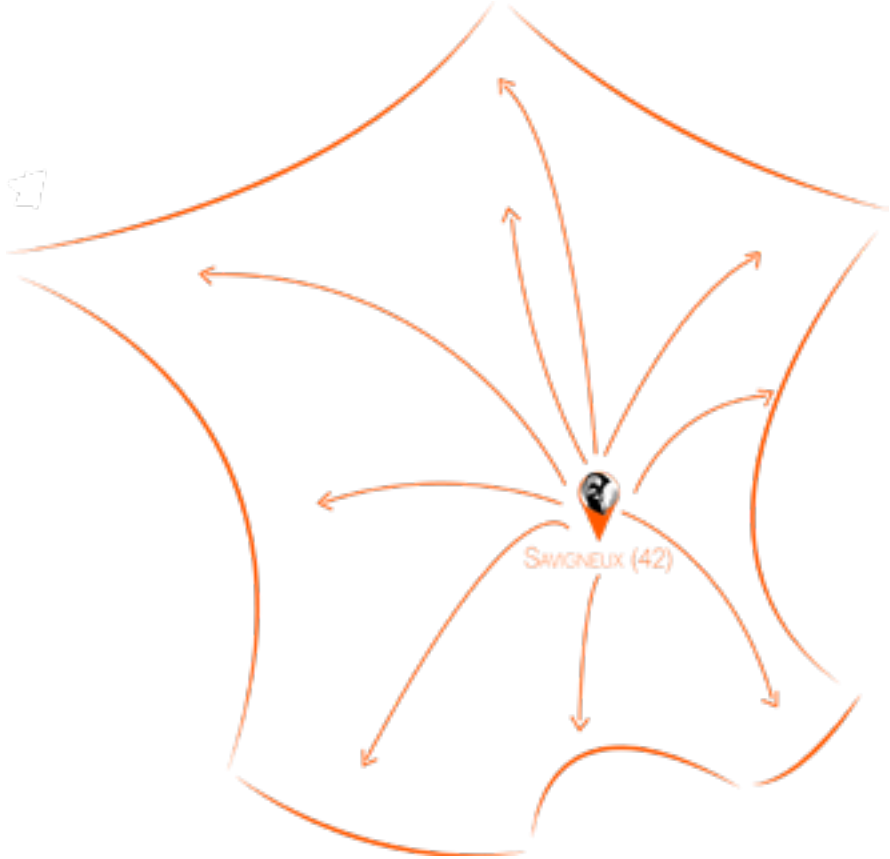
- Établir un protocole à mettre en œuvre en cas de harcèlement
- L'entretien avec la personne victime
- L'entretien avec l'auteur présumé des agissements

Nos références

Administrations et services publiques :

TPE et PME :

Grands comptes :



Lieu-dit “Crémérieux”, 279, rue de Lyon, 42600 Savigneux
09.80.39.09.97
contact@spartan-consulting.com
www.spartan-consulting.com

@spartanconsultingsas

@SPARTAN Consulting

SPARTAN Consulting SAS - Siret 802 085 944 00014 - NAF 8559 A