

Hygiène & sécurité

National

Réseaux

Route

## Gestion et prévention des violences sur chantier

### Objectifs

- Identifier les bonnes pratiques professionnelles limitant les risques d'insatisfaction et de tension
- Faire face aux incivilités des usagers et riverains
- Acquérir les bons réflexes comportementaux pour apaiser les tensions

#### Durée

7 heures 1 jour

#### Nombre de

participants

De 10 à 12 participants

En présentiel

#### Tarif

Contactez votre responsable  
formation RH pour plus  
d'informations

#### Activités

#### Level

National

### Aperçu

#### Programme

##### Introduction :

- Présentation des objectifs et du programme de la formation
- Exposé rapide sur le contexte des chantiers, des enjeux
- Echanges et débats sur les incivilités
- Les différents types d'incivilités
- Explications sur la montée en charge émotionnelle (processus psychiques internes)

##### Tour de table :

- Recueil d'expérience vécues
- Recueil des attentes
- Identification des bonnes pratiques, des solutions existantes pour limiter les insatisfactions et les tensions

##### Test de personnalité individuel :

- Faire ressortir les reliefs de chacun, de leur comportement réflexe face aux agressions

Etudes de cas et mise en situation : Outils Ecoute active, le DESC et le RPOA, boussole de la relation

##### Exemples :

...un automobiliste insulte le personnel parce que le feu alterné est trop long

...un riverain cherche à traverser le chantier, c'est le chemin le plus court pour rentrer chez lui

...un livreur s'en prend à un compagnon parce qu'il a une livraison urgente à faire

...un automobiliste force le passage malgré le barrage routier

### Bilan de la journée :

- Synthèse des bonnes pratiques, des bons réflexes, des bons comportements
- Tour de table sur les apports et les engagements d'amélioration

### Méthodes pédagogiques

- Tour de table, échanges entre les participants
- Etudes de cas et jeux de rôles

### Evaluation

Auto-évaluation

### Ressources pédagogiques

/

### Points forts

Travail en sous-groupes à partir d'expériences vécues

## Pour qui ?

### Public concerné

Chef de chantier, Chef d'équipe, Responsable de travaux, Encadrement de chantier

### Prérequis

Aucun

## Informations pratiques

### Centres CESAME qui dispensent la formation

- Le CESAME Île-de-France Marolles-en-Hurepoix [Télécharger le livret d'accueil](#)
- Le CESAME Sud-Est [Télécharger le livret d'accueil](#)
- Le CESAME Centre-Est [Télécharger le livret d'accueil](#)
- Le CESAME Île-de-France Nanterre [Télécharger le livret d'accueil](#)
- Le CESAME Ouest [Télécharger le livret d'accueil](#)
- Le CESAME Rouen (antenne de Boufféré)
- Le CESAME Nord-Est [Télécharger le livret d'accueil](#)
- Le CESAME Mérignac
- Le CESAME Gevrey-Chambertin

### Lieu de formation

En présentiel en agence

### Délais d'accès à la formation

Rapprochez-vous de votre responsable formation RH

### Modalités d'accès et d'accueil

Référez-vous au livret d'accueil de votre centre CESAME et aux conditions sanitaires en vigueur



Le CESAME est également engagé dans une démarche handi'accueillante. Vos centres de formation CESAME sont engagés dans une démarche handi' accueillante. Nous sommes à votre disposition pour tout besoin d'amélioration de vos conditions d'accès à la formation, qu'elles soient physiques, sensorielles, matérielles ou pédagogiques

#### SIRET

380 448 944 00211

#### NDA

11 92 11594 92