GESTION DE L'AGRESSIVITE RECYCLAGE (A DESTINATION DES AGENTS DE TERRAIN) - Marché public en cours de renouvellement

Pôle d'activité

PREVENTION ET SECURITE

Formule

Présentiel

Prix/participant

100,00 €
Gratuité possible : consultez les conditions sur notre site.

Nombre max. de participants/session

12

Durée de la formation

1 jour

Personne de contact

Lamia MALLOULI Responsable du service Secrétariat

lmallouli@erap-gsob.brussels

Détail de la formation

Vous est-il déjà arrivé de vous faire crier dessus, critiquer, bousculer, voire insulter dans le cadre de votre activité de contrôle ou de prévention ? Ou, à l'inverse, de vous emporter, de manquer de respect à quelqu'un ?

Ce recyclage, développé dans le cadre de l'objectif de formation des acteurs de la prévention et de la sécurité repris dans le PGSP, veut développer les techniques en gestion de l'agressivité des participants. Il s'adresse aux agents communaux et régionaux qui exercent leur fonction dans l'espace public, au contact du citoyen (gardien de la paix, agents constatateurs communaux et régionaux, médiateurs de rue / de nuit, stewards urbains et agents de proximité, gardiens de parc, agents de prévention, ...).

Objectifs

- Permettre aux agents de prendre part à des jeux de rôles mettant en scène des situations difficiles qu'ils rencontrent dans le cadre de leur fonction.

Public cible

Cette formation est destinée à tous les agents des pouvoirs locaux ou régionaux bruxellois exerçant une fonction de prévention ou de contrôle - qui touche de près ou de loin le domaine de l'environnement ou de la lutte contre les incivilités - et souhaitant développer leurs capacités à faire face à l'agressivité du public dans le cadre de leur fonction.

Public cible prioritaire :

- Gardiens de la paix
- Gardiens de la paix constatateurs
- Agents constatateurs communaux et régionaux de propreté publique
- Médiateurs de rue/nuit
- Stewards urbains
- Agents constatateurs communaux des services environnement, urbanisme et commerce

Public cible secondaire :

- Contrôleurs et inspecteurs régionaux des directions transports de personnes (contrôleurs taxi), circulation routière (contrôleurs routiers) et Inspection du logement.
- Gardiens de parc IBGE
- Agents de prévention/sécurisation de la STIB

Cette formation est également destinée à tous les agents des pouvoir locaux (agents communaux) ou régionaux bruxellois (parking brussels) exerçant une fonction de contrôle du stationnement payant ou limité et souhaitant développer leurs capacités à faire face à l'agressivité du public dans le cadre de leur fonction.

Prérequis

Pour les agents ayant suivi les 2 journées de formation "Gestion de l'agressivité".

Méthodes pédagogiques

Un binôme formateur-comédien alternera les styles pédagogiques et variera les démarches didactiques (étude de cas, travail individuel et collectif, mises en situation ...) ainsi que les supports utilisés (vidéo, photo ...).

Ils veilleront à adapter la méthodologie et la transmission des savoirs selon la composition du groupe (profil, niveau, fonction...).

Les mises en situation et les débriefings seront centraux.

Le recyclage permet aux participants ayant déjà suivi le module de base de ne pas perdre la main en s'exerçant à travers des mises en situation et constitue une occasion de partager des situations rencontrées sur le terrain.

Contenu

- Revoir les techniques d’esquive et les postures professionnelles
- Mise à jour de la législation, le cas échéant
- Donner aux participants l’occasion de faire un feedback sur l’application des compétences apprises lors de la formation, et notamment de signaler les aspects de la formation qu’ils ont eu difficile à appliquer sur le terrain et de les retravailler
- Mise en place de jeux de rôle sur base de ces cas concrets apportés par les participants