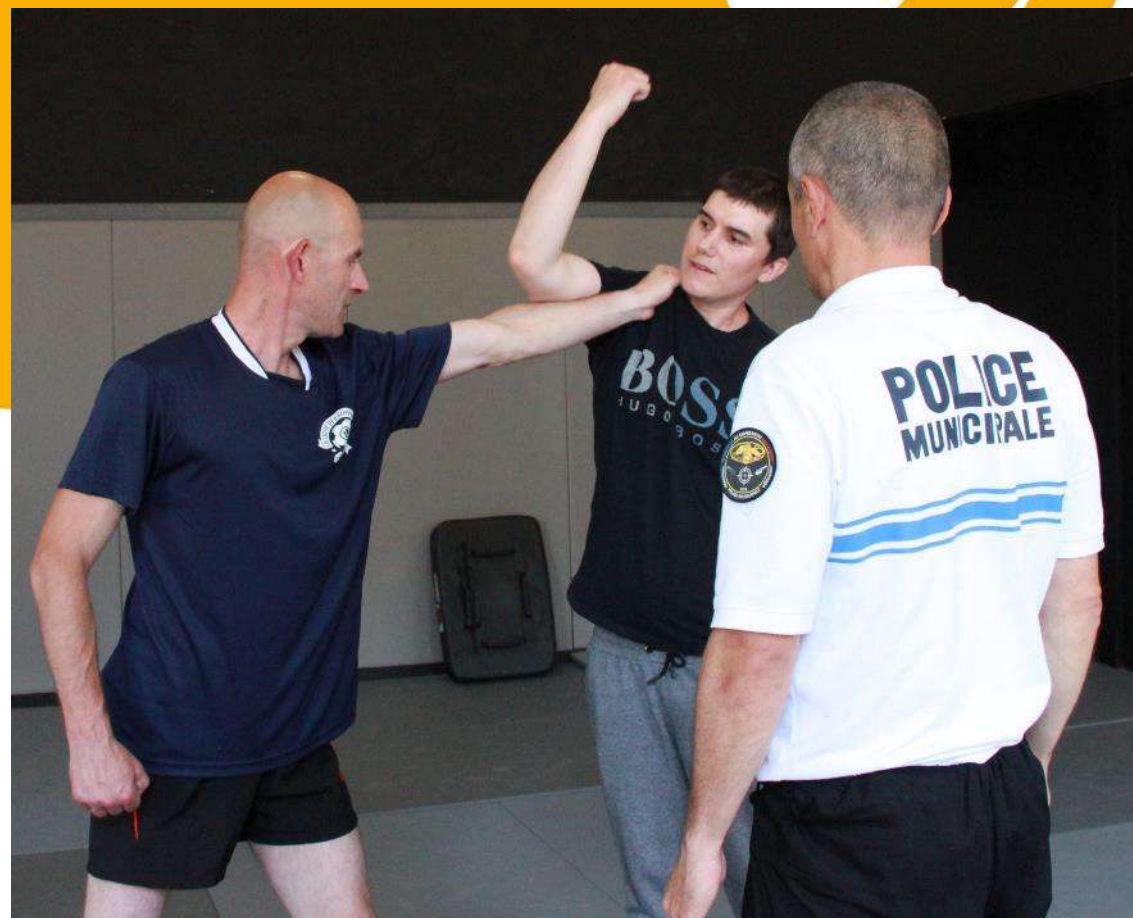


Les Trophées de l'AVPU

Le module self défense



Le contexte

Dans le cadre de sa démarche QSE, le pôle propreté s'attache à améliorer en continu ses process et valoriser la technicité de ses agents.

Dans la rue ou autres espaces publics, le balayeur peut recevoir de la part des usagers des propos agressifs et observer des comportements qui traduisent le non-respect de son travail.

Dans ces circonstances, il doit rester maître de lui et, par sa communication verbale, sa gestuelle, ses postures, chercher à apaiser la situation s'il y a lieu.



« Les agents restent les premiers prescripteurs de la collectivité sur l'espace public »

Les objectifs

- Eviter une agression
- Mieux gérer personnellement un conflit
- Sensibiliser à la qualité du service public
- Comprendre les enjeux d'une démarche qualité

Les moyens

2 modules :

1. Gestion des conflits

- Concilier image personnelle et image de la municipalité
- Concilier service public et respect de soi (ne pas banaliser une situation)
- Réussir à entrer en communication avec l'autre, les différentes phases du conflit oral, développer son attitude d'écoute, prendre du recul, gérer son stress, améliorer ses réflexes, adopter une attitude rassurante pour son interlocuteur

> 2 jours + 1

Les moyens

2. Self défense

- Savoir se positionner en cas d'agression
- Connaître les gestes pour s'extraire / répondre à une agression
- Savoir utiliser les moyens à sa disposition (chariot de balayage)
- Sécuriser sa réaction pour ne pas passer d'agresseur à victime (sensibilisation sur les bases de la légitime défense)

> 1 jour

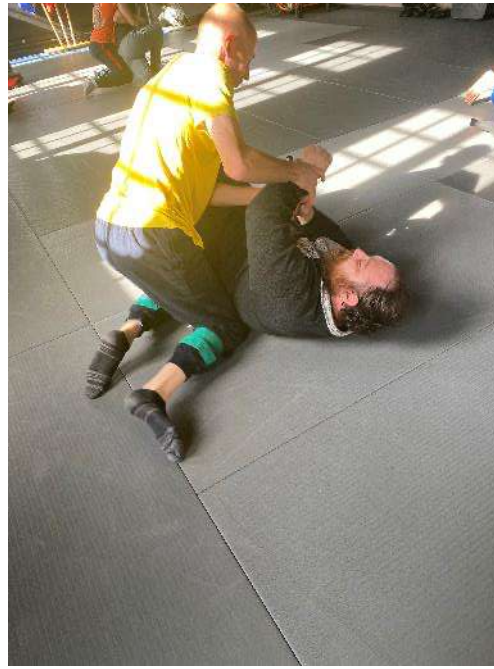
Les moyens



La formation gestion des conflits est assurée par un prestataire externe spécialisée dans le conseil et le suivi psychologique au travail

La formation self défense est montée en partenariat avec les collègues de la Police Municipale ce qui permet un rapprochement entre les deux services.





Le bilan

- Depuis 3 ans, 10 groupes de formation
- 102 agents formés
- 98% de satisfaction
- Formation interne ou CNFPT