

	

Lot 9- PREVENTION DES SITUATIONS D'AGRESSIVITE ET DE VIOLENCES AU SEIN DES ETABLISSEMENTS

Version du programme : [10/2025]

Table des matières

Présentation de l'organisme	3
Identification de l'organisme	3
Présentation de la proposition	4
Contexte de la demande	4
Prérequis : Aucun prérequis.	4
Lieu et modalités d'accès	4
Confidentialité et éthique d'intervention	4
Règlement intérieur	4
Nos Références	5
Proposition financière	5
Notre démarche pédagogique	6
Objectifs opérationnels	6
Déroulé pédagogique	8
Evaluation – conformité qualiopi.....	17
Engagements de conformité – Marché AGAP Grand Est.....	17

Présentation de l'organisme

Identification de l'organisme

AMBITION SANTÉ : Organisme de formation professionnelle continue spécialisé dans le secteur sanitaire et médico-social.

- **SIRET** : 798 215 091 00017 – **Code APE** : 8559 A
- **N° déclaration d'activité** : 41540324054 (Préfecture de Meurthe-et-Moselle)
- **Certification Qualiopi** pour les actions de formation depuis le 24 décembre 2020
- **Datadocké**
- **Organisme de DPC** n° 5468
- **Adresse** : 10 rue Gandhi – 54850 Messein
- **Dirigeante** : Magali KARLESKIND

Notre mission : AMBITION SANTE est un organisme de formation spécialisé dans la formation continue sur mesure,

Magali KARLESKIND, Directrice, accompagne depuis plus de 15 ans les établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux. Nous nous appuyons sur les connaissances de nos consultants formateurs (médecins, cadres de santé, infirmier(es), psychologues, gérontologues, juristes, directeurs, responsables qualité...) à la pointe dans leur domaine et sur les référentiels et recommandations de bonnes pratiques des sociétés savantes, pour développer les compétences des salariés et ainsi apporter un constant maintien à niveau des établissements que nous accompagnons.

AMBITION SANTE propose des programmes de formations sur mesure dans le respect des règles d'éligibilité. Nos intervenants utilisent des techniques pédagogiques innovantes ainsi que les méthodes et modalités préconisées par la HAS et les sociétés savantes pour animer les actions de formation. .

Avant le démarrage de la formation, un questionnaire de préformation est adressé à chaque participant afin d'identifier précisément leurs attentes, leurs besoins et leur niveau de connaissances, dans le but d'adapter le contenu et les méthodes pédagogiques au plus près de leurs réalités professionnelles.

Présentation de la proposition

Contexte de la demande

En établissement Sanitaire social ou médico social , le personnel est régulièrement confronté à des situations d'agressivité et de violence de la part des patients/usagers, Ces situations peuvent être stressantes et difficiles à gérer, affectant à la fois la qualité des soins et des prises en charge et le bien-être des professionnels

Prérequis : Aucun prérequis.

Lieu et modalités d'accès

Formation réalisée **en intra-établissement** (sur site) ou **en inter-établissements** selon les besoins.
Réponse à toute demande sous 48h et mise en œuvre sous 1 mois maximum.

Accessibilité handicap : Nos formations sont ouvertes à tous. Une adaptation est possible selon les besoins spécifiques. Si nécessaire, un accompagnement peut être proposé avec nos partenaires (AGEFIPH, Cap Emploi...).

Confidentialité et éthique d'intervention

AMBITION SANTE s'engage à respecter la confidentialité par rapport à toute information recueillie au cours de son travail.

Règlement intérieur

Il est remis à chaque stagiaire et permet d'informer les apprenants de leurs droits et devoirs ainsi que des règles applicables en matière de santé et de sécurité en milieu professionnel

Public concerné :

Tout professionnel concerné

Effectif conseillé : 6 à 14 participants pour favoriser les échanges et la dynamique de groupe.

Durée et horaires : Durée : [2 jours– 14 heures] - Horaires indicatifs : 9h00–12h30 / 13h30–17h00



Dates proposées



9 10 MARS 2026

Nos Références

- Gestion de l'agressivité CHRU NANCY 4 groupes de 3 jours
- Gestion de l'agressivité et de la violence MAS Dommartin les Touls 6 groupes
- La prévention et la prise en charge de l'agressivité et gestion du stress (4 jours – 2 groupes) – CH Troyes (10)
- Gestion de l'agressivité et de la violence : OHS BAINVILLE SUR MADON-CHRS HAGUENAU-MAS DOMMARTIN LES TOUL-CENTRE HOSPITALIER DE BELFORT-
- Colloque sur l'agressivité et la violence (200 participants) – ANFH Lorraine (54)
- La prévention et la prise en charge de l'agressivité (3 jours- 3 groupes) CH de Belfort/Montbéliard 90
- Agressivité de la personne âgée : EHPAD CHATEAU SALIN- ABRESCHVILLER- VIC SUR SEILLE-ST QUIRIN-FENETRANGEALBESTROFF-SARREBOURG
- La prévention et la prise en charge de l'agressivité (4 jours – 2 groupes) – CHU Dijon (21)
- La prévention et la prise en charge de l'agressivité aux urgences (3 jours- 3 groupes) – CHU Dijon 21
- Gestion de l'agressivité : Centre Médical de Scy Chazelle (57) UGECAM – 1 groupe en 2014 et 1 groupe en cours 2015
- La prévention et la prise en charge de l'agressivité en psychiatrie (3 jours) – CHU Dijon (21)
- La prévention et la prise en charge de l'agressivité (3 jours- 1 groupes + 1 groupe en cours) – UGECAM Scy Chazelle (57)
- **Public formé** : Infirmiers, aides-soignants, agents de service hospitalier, personnels de soins et d'accompagnement exerçant en EHPAD, hôpital, MAS, Educateurs spécialisés, AMP/AES, intervenant auprès de personnes en situation de handicap,

Proposition financière

Poste	Montant
Coût pédagogique / jour	1100 €
Frais de déplacement / hébergement formateur	250 €
Coût total pour un groupe	2 450 € net de taxe (organisme non assujetti à la TVA)

Notre démarche pédagogique

La formation s'appuie sur une **pédagogie active, participative et réflexive**, favorisant l'implication des professionnels et le transfert des acquis dans leurs pratiques quotidiennes.

Elle alterne :

- **Apports théoriques** : définitions, mécanismes de l'agressivité, cadre légal, repères institutionnels.
- **Études de cas issus du terrain** : analyse de situations vécues par les stagiaires, repérage des facteurs déclencheurs et leviers de prévention.
- **Jeux de rôles et mises en situation** : entraînement aux postures professionnelles et à la communication de désescalade.
- **Échanges et analyses de pratiques** : co-construction de solutions adaptées au contexte des établissements.

Les **méthodes pédagogiques** sont variées : exposés interactifs, brainstorming, démonstrations, simulations, travail en sous-groupes, restitution collective.

Objectifs opérationnels

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

1. **Identifier** les différentes formes et manifestations de l'agressivité et de la violence dans leur milieu professionnel en s'appuyant sur des repères théoriques et des situations concrètes.
2. **Analyser** les facteurs déclencheurs de l'agressivité afin d'anticiper et de prévenir les situations à risque.
3. **Appliquer** une démarche structurée pour désamorcer les tensions et gérer l'agressivité de manière adaptée et sécurisée.
4. **Utiliser** des outils et techniques spécifiques pour mieux maîtriser les situations de violence tout en garantissant la sécurité des personnes accompagnées et des professionnels

Kit pédagogique

Un support pédagogique ainsi qu'une bibliographie, des références réglementaires et des outils méthodologiques, sera remis à chaque participant sous forme dématérialisée

Schéma de déroulement

MODULE 1

Définition de références communes



MODULE 2

Prévenir et gérer les dynamiques agressives et violentes

Déroulé pédagogique

MODULE 1 : Définition de références communes– jour 1

OBJECTIFS	CONTENU	DEMARCHES PEDAGOGIQUES
Démarrer la formation	Présentation du formateur, des membres du groupe, recueil des attentes et des besoins du groupe.	<i>Tour de table</i>
Définir Violence et Agressivité	- Définitions de l'agressivité et de la violence - L'agressivité chez une personne normale : son rôle, sa signification et comment elle se manifeste à différents moments de la vie.	<i>Quiz d'entrée en formation</i> <i>Travail de groupe sur les représentations individuelles et collectives</i> <i>Apports théoriques et cliniques Questionnement échanges</i>
Connaître les Causes de l'agressivité et de la violence	Facteurs Déclenchants de l'Agressivité et de la violence - Facteurs environnementaux et organisationnels : promiscuité, bruit, manque d'intimité, contraintes institutionnelles - Facteurs relationnels : Malentendus ou difficultés de communication entre professionnels et personnes accompagnées (barrières linguistiques, troubles cognitifs,) - Facteurs émotionnels et psychologiques : Dépression, anxiété, sentiment d'insécurité ou d'abandon. - Troubles cognitifs ou psychiatriques (démences, dépressions, troubles du comportement) altérant la régulation émotionnelle. - Addictions (alcool, médicaments, substances) pouvant désinhiber et amplifier les réactions impulsives. - Facteurs médicaux et physiologiques : Douleur non repérée - Facteurs institutionnels et managériaux	<i>Apports théoriques, exemples et études de cas</i> <i>selon les situations rencontrées par les participants</i>

OBJECTIFS	CONTENU	DEMARCHES PEDAGOGIQUES
Identifier les Signes de Violence	• Signes avant-coureurs, typologie des comportements agressifs - Changements Comportementaux : Observer les modifications dans le comportement habituel de la personne, telles que l'irritabilité accrue, l'agitation ou le retrait. - Expressions Verbales : Noter les menaces verbales, les propos hostiles ou les cris. • Signes Physiques : Surveiller les signes de tension physique, tels que les poings serrés, les muscles tendus, les gestes brusques.	<i>Apports interactifs, observations guidées de situations concrètes et analyses collectives de cas afin d'amener les participants à reconnaître les signes avant-coureurs de violence.</i> <i>Des échanges d'expériences, illustrations vidéo et jeux de rôles permettent de consolider l'observation des comportements verbaux, physiques et émotionnels annonciateurs d'agressivité.</i>

OBJECTIFS	CONTENU	DEMARCHES PEDAGOGIQUES
Évaluer la Gravité des Situations	• Utilisation d'Outils d'Évaluation - Grilles d'Évaluation : Utiliser des grilles standardisées pour noter les comportements et évaluer leur gravité. - Échelles de Risque : Appliquer des échelles de risque • Observation et Analyse des Comportements - Fréquence et Intensité : Évaluer la fréquence et l'intensité des comportements agressifs. Un comportement rare mais extrêmement violent peut être plus préoccupant qu'un comportement fréquent mais de faible intensité. - Durée et Persistance : Prendre en compte la durée pendant laquelle le comportement agressif se manifeste et s'il persiste malgré les tentatives de désescalade.	Exposés Théoriques • <i>Présentation des concepts et des outils d'évaluation.</i> • <i>Utilisation de supports visuels pour illustrer les différents niveaux de gravité.</i> Ateliers Pratiques • <i>Exercices d'application des grilles et des échelles d'évaluation.</i> • <i>Simulations de situations pour pratiquer l'évaluation en temps réel.</i> Études de Cas • <i>Analyse de cas réels pour identifier les signes avant-coureurs et appliquer les outils d'évaluation.</i> • <i>Discussions en groupe pour partager les observations et les conclusions.</i>

MODULE 2 : Prévenir et gérer les dynamiques agressives et violentes – Jour 2

OBJECTIFS	CONTENU	DEMARCHES PEDAGOGIQUES OUTILS /MÉTHODES
Analyser les Pratiques Actuelles	- Analyse des pratiques actuelles dans les établissements représentées, évaluation des dispositifs en place	<i>Analyse de la pratique actuelle à l'aide d'une grille de questionnement sur les situations d'agressivité ou violence fourni par le formateur.</i> <i>Débriefing</i>
Connaître le Cadre Légal	- Bref rappel des Lois et Règlements visant à protéger les droits des bénéficiaires et à encadrer les pratiques professionnelles. Comportements à Adopter et à éviter pour assurer une prise en charge conforme au cadre légal et éthique,	<i>Exposés, illustrations cliniques</i>

OBJECTIFS	CONTENU	DEMARCHES PEDAGOGIQUES OUTILS /MÉTHODES
Affirmer les compétences individuelles à développer Améliorer l'abord des situations de tension par une meilleure communication avec les usagers Mieux faire appel à la communication non violente et aux techniques de gestion des conflits	- Le repérage, dans sa propre attitude, de ce qui peut être source de violence chez l'utilisateur ou son entourage - La capacité à se remettre en question - Mettre la communication au travail : apports et limites dans la relation de prise en charge - Eléments de communication - L'écoute active et la reformulation - Débit, ton, hauteur de voix, rythme...et leur influence dans la perception - L'expression verbale et non verbale (regard, sourire, position du corps et des bras, mimiques, gestes, zone d'intimité) - L'absence de jugement, la communication non violente, l'empathie et la congruence, savoir s'affirmer sans agressivité : développer un comportement assertif.	<i>Apports théoriques participatifs à propos la communication</i> <i>Auto-diagnostic de son mode de communication en situation conflictuelle</i> <i>Exercice interactif</i> <i>Conseils pour faire face</i> <i>Exercices de communication non violente en groupe</i>

OBJECTIFS	CONTENU	DEMARCHES PEDAGOGIQUES OUTILS /MÉTHODES
Mieux faire appel à la communication non violente et aux techniques de gestion des conflits Suite	La communication non-violente - Savoir assurer une attitude contenantante - Acquérir des techniques pour mieux gérer les conflits	<i>Apports de techniques alternatives pour mettre fin à la situation</i> <i>Travail sur la prévention</i>
Améliorer l'implication collective de l'équipe Favoriser le travail d'évaluation et de transmission	- Les répercussions des phénomènes de violence sur les relations au sein de l'équipe - La mise en évidence de l'importance de la circulation d'informations entre les différents professionnels sur la capacité à gérer l'agressivité et la violence des usagers, - Construire une coopération de proximité - La mise en place d'une réflexion d'équipe	<i>Travail de groupe autour de la dynamique collective du travail en équipe</i> <i>Apports théoriques et méthodologiques</i> <i>Echanges en grand groupe</i> <i>Apport méthodologique et mise en application concrète</i>

OBJECTIFS	CONTENU	DEMARCHES PEDAGOGIQUES OUTILS /MÉTHODES
Connaître les conduites à adopter en cas d'agression	- Procédures d'urgence en cas d'agression - Techniques de protection personnelle - Aspects légaux et réglementaires liés à l'agression	<i>Exercices pratiques et simulations</i> <i>Présentation des fiches reflexes de l'ONVS (Observatoire national des violences en milieu de santé) sur les conduites à tenir en cas de violence en institution</i>
Réfléchir à l'après violence	- Réaliser une analyse de l'acte violent - L'importance du débriefing en individuel et en équipe après un passage à l'acte ou après toute situation mal vécue, - Prendre en compte la souffrance émotionnelle des agents par l'encadrement - La fiche de signalement : auprès de l'institution (rapprochement aux procédures de l'établissement) - Comment l'organisation prend-elle en compte cette violence ? - Comment faire évoluer cette organisation ?	Travail en sous-groupes : élaboration de plans d'actions - Organisation du travail à envisager (communication fonctionnement...) - Eléments matériel (locaux, logistiques)
Evaluer l'action de formation	- Perspectives d'évolution et de progression. - Des axes de travail spécifiques seront définis pour chaque participant	Finalisation des plans d'actions d'amélioration Grillé d'évaluation à chaud et tour de table



Notre Intervenante

Isabelle ZALLOT – Cadre de Santé en psychiatrie

Présentation générale

Madame **Isabelle ZALLOT**, cadre de santé en psychiatrie, possède une solide expérience dans la gestion des comportements agressifs et violents en milieu psychiatrique sanitaire, médico-social et social. Forte d'un parcours de plus de 30 ans en psychiatrie, elle a développé une expertise approfondie dans la prise en charge des usagers en crise et la mise en place de stratégies de désescalade.

Elle intervient régulièrement en formation auprès des professionnels pour leur apporter des outils concrets afin de mieux gérer les situations d'agressivité et de violence des usagers.

Compétences spécifiques à la formation

- **Identification des comportements agressifs et violents** : reconnaissance des signes avant-coureurs et des facteurs déclenchants.
- **Techniques de désescalade verbale et non verbale** : stratégies de communication adaptées pour apaiser les tensions.
- **Gestion de crise** : protocoles et interventions en cas d'agression physique ou verbale.
- **Approche psycho-sociale de la violence** : comprendre les déterminants psychosociaux de l'agressivité des usagers
- **Prévention des risques** : analyse des situations à risque et mise en place de mesures préventives adaptées aux établissements sanitaires, médico sociaux et sociaux
- **Travail en équipe et posture professionnelle** : renforcement des compétences relationnelles pour améliorer la cohésion d'équipe et la prise en charge collective des situations difficiles.

Diplômes et Formations

- **2015** : Formation sur les patients en soins sous contrainte
- **2014** : Formation RUD (Risque – Urgence – Dangereusité)
- **2012** : Formation OMEGA – Gestion de la violence
- **2011** : Diplôme Universitaire de Criminologie (Université Nancy 2)
- **2002** : Diplôme de Cadre de Santé (IFCS Laxou)
- **1996** : Diplôme d'Infirmière (IFSI Laxou)

Expérience professionnelle

- **Depuis 2014** : Cadre de santé au **Bureau de l'encadrement de la permanence des activités de soins** – CPN Nancy Laxou
- **2007-2013** : Participation à la création et à l'ouverture de l'**Unité Hospitalière Spécialement Aménagée (UHSA)** pour la prise en charge des détenus atteints de troubles psychiatriques
- **2010-2013** : Coordinatrice du **Centre de Ressources pour les Intervenants auprès des Auteurs d'Agressions Sexuelles**
- **2002-2007** : Cadre de santé en psychiatrie à l'**Hôpital Jeanne d'Arc – CHU Nancy** (Responsable de l'Unité de Soins sous Contrainte)
- **1993-2001** : Infirmière en psychiatrie

Expérience en formation

Auprès des Instituts de Formation en Soins Infirmiers (IFSI)

- Depuis **2003** : Enseignement sur l'**observation clinique, les états d'agitation, la crise suicidaire, la violence et l'agressivité**
- Guidance et **jury de Travaux de Fin d'Études (TFE)**, jury de concours d'entrée en école d'infirmière et aide-soignant (depuis 2004)

Auprès des professionnels (depuis 2007)

- Formatrice sur la **gestion de l'agressivité et de la violence** en **EHPAD, MAS, CHU et autres structures médico-sociales et sociales**
- **Interventions en centre de détention** sur la sécurité en milieu pénitentiaire
- **Formation en gestion de l'agressivité**, services psychiatriques et pénitentiaires

Evaluation – conformité qualiopi

Niveau d'évaluation	Outil / Modalité	Objectif
Positionnement initial	Questionnaire ou échanges oraux	Identifier les besoins et attentes
Pendant la formation	Exercices, mises en situation	Ajuster le contenu aux besoins réels
Évaluation à chaud	Questionnaire de satisfaction + tour de table	Mesurer la satisfaction immédiate
Évaluation à froid (3 mois)	Questionnaire individuel et retour client	Évaluer l'impact sur les pratiques
Formateur	Rapport d'évaluation qualitative et compte rendu de formation (transmis à l'établissement et à l'AGAP Grand Est et à chaque établissement participant)	Identifier les axes d'amélioration

À l'issue de la formation, chaque participant reçoit :

- Une **attestation de réalisation**.

Engagements de conformité – Marché AGAP Grand Est

- L'organisme Ambition Santé s'engage à respecter l'ensemble des attendus techniques précisés dans le cahier des charges AGAP Grand Est, notamment :
 - Respect des obligations réglementaires : certification Qualiopi, DPC, RNQ, Datadock.
 - Prise en compte du handicap : adaptation des formations et accompagnement possible avec l'AGEFIPH ou Cap Emploi.
 - Démarche éco-responsable : transmission dématérialisée, utilisation de papier recyclé, déplacements optimisés.
 - Méthodes pédagogiques dynamiques et participatives, incluant l'analyse réflexive et la mise en pratique Transmission dans les délais réglementaires de tous les documents : convocations, feuilles d'émargement, attestations de formation, grilles d'évaluation à chaud et à froid, compte rendu post-formation et facture.
 - Engagement RSE : usage raisonné et critique des outils numériques et de l'intelligence artificielle.
 - Respect des clauses d'annulation et reprogrammation en cas d'indisponibilité du formateur.
 - Respect des lieux et des personnes accueillantes, attitude bienveillante et professionnelle.

www.ambitionsante-france.fr



Ambition Santé
Magali KARLESKIND

10 rue Gandhi
54850 MESSEIN
Tél. : 03 83 26 23 09
Port. : 06 74 32 47 42

contact@ambitionsante.fr