



Dénoncer la **violence**, c'est déjà agir!

# FORMATION ET AIDES RECHERCHE INTERVENTION

Des actions qui répondent aux besoins des organisations sensibles aux effets de cette violence!

*frei.*  
VOUCHE

# Plan de FORMATION INDIVIDUELLE

pour le C.C.A.S de REIMS

Septembre à décembre 2014 – 2015 à 2017.

## « La gestion du stress post-traumatique pour l'agent d'accueil social du Centre Communal d'Action Sociale »

Trois jours de formation individuelle répartis en deux modules :

1. Premier module de deux jours.
2. Second module d'une journée (un mois après).

\*\*\*\*\*

1<sup>er</sup> jour de formation                    matin.

- Présentation de l'agent d'accueil social présent autour de sa compréhension de ce qui fait violence pour lui et l'institution CCAS (diverses antennes et aire d'accueil des gens du voyage).
- Présentation du formateur et du programme, des objectifs de la formation.
- Les agents concernés doivent posséder des outils complémentaires de gestion de leurs émotions et de leur stress au travail en vue de faciliter leur relation à l'utilisateur du CCAS et leur retour au domicile dans les meilleures conditions.
- Organisation : contenus clés USB, intranet, horaires - pauses

### *DEFINITION DU STRESS*

*Qu'est ce que le stress ?* Théorie et facteurs de stress :

Stress aigu - Stress Chronique - Les facteurs stressant - La réponse au stress.

**Exercice pratique : Auto-diagnostic des comportements de l'agent en réponse aux stress, « mieux me connaître pour mieux gérer les stress »**

**Quel est votre type psychologique ? Anxieux, calme, gérant l'agressivité d'autrui.**

**Les facteurs et éléments stressants en milieu professionnel :**

- Ceux de l'environnement
- Ceux qui viennent de l'individu, l'anxiété, le pessimisme, la mauvaise appréciation de soi, l'insuffisance des compétences professionnelles réelles ou supposées face aux exigences du service CCAS, les perturbations neuropsychiques liées à la consommation de médicaments ou autres.

1<sup>er</sup> jour de formation

Après-midi

Exercice sur les stress et la gestion de l'agressivité de l'utilisateur dans le cadre du travail au CCAS :

mise en situation ou jeu de rôles entre l'animateur et l'agent CCAS en formation

Vous face à l'agressivité, à la menace de l'interlocuteur !

*\* Cerner "qu'est-ce qui fait violence en soi du fait des stressés professionnels ?"*

Les conséquences du stress en milieu professionnel :

- Les troubles neuropsychiques : dépression, fatigue, irritabilité, énervement, agressivité, difficultés relationnelles, les migraines, les troubles du sommeil, l'indécision, la perte d'attention, la déconcentration, la négligence des règles de sécurité.
- Ces troubles entraînent une démotivation et un taux d'absentéisme pour atténuer la pénibilité des troubles.

« Les Aspects cliniques du psycho traumatisme »

*\* Menons une réflexion sur l'apparition de notre stress au travail, et en quoi on peut générer individuellement ou collectivement, institutionnellement celle-ci*

Les autres risques psycho-sociaux :

- Les violences des usagers
- Le harcèlement moral
- Le harcèlement d'un usager dans sa vie privée

### Prévention et traitement du stress traumatique

- La prévention des risques professionnels vise à éviter tout problème de santé et de sécurité au travail.
- Les trois formes de prévention : prévention à la source dite primaire, corrective dite secondaire, la prévention tertiaire consistant à intervenir pour que l'état de santé ne se détériore pas davantage.

#### *" Travail de gestion individuelle du stress "*

- Méthodes de développement personnel
  - Techniques de relaxation et de ré - évaluation cognitive
- Programme permettant au salarié :
- Une évaluation rationnelle de la situation stressante
  - A relativiser son incapacité à y faire face
  - Un inventaire des ressources dont il dispose (compétences professionnelles, relations sociales, communication avec les autres,...)

#### *Exercice : "gérer les dimensions psychologiques". Brainstorming :*

Comment apprendre à contrôler ses réactions émotionnelles ?

Comment organiser son temps de travail, de détente et de sommeil ?

A terme ce programme vise une atténuation des réactions biologiques dues au stress, simple flexible, peu coûteux.

#### - Le syndrome de stress post-traumatique :

l'évènement traumatisant provoque certaines manifestations cliniques

Connaissance des techniques d'interventions post-traumatiques proposées aux personnels du CCAS : Le déchoquage ou defusing. Le debriefing. Les réunions de retour d'expérience.

Le travail en collaboration avec l'observatoire de veille des violences du C.C.A.S

*Simulation - Jeu de rôles : « Qu'est-ce que vous ressentez dans le choc traumatique ? Lorsque vous êtes pris dans un conflit au travail.*

Contenu : Stress, faits, pensées, sentiments, émotions au moment d'un évènement au CCAS  
16h30 : Bilan des deux jours du premier module avec la direction du C.C.A.S.

## Troisième jour un mois après le premier module

3<sup>ème</sup> jour de formation                      matin.

### *Comment prévenir la violence ?*

Cas concrets : Les contraintes inhérentes à son activité professionnelle. La dépression. Le stress post-traumatique, les conséquences sur soi et le collectif, et chez soi en privé (compagnon, enfants)

Vos changements en un mois, les freins au changement d'ordre personnel, d'ordre organisationnel

### Guide

3<sup>ème</sup> jour de formation                      Après-midi.

**Exercice : sur mon positionnement en cas de choc traumatique d'un collègue dans le cadre du travail au CCAS (accueil, les enquêtes, etc)**

**Vous face à l'évènement traumatique, et comment ne pas être touché par le post-trauma ?**

- *Cerner "qu'est-ce qui fait trace dans le stress post-traumatique ?"*
- L'agent intervient pour expliquer au formateur.
- Références bibliographiques

16h30 : Evaluation du deuxième module. Bilan du troisième jour de formation avec la direction du C.C.A.S,

*puis organisation à venir des remontées d'informations par les agents d'accueil social quant à l'exploitation des outils confiés lors de cette formation, liens possibles à gérer avec le formateur ultérieurement.*

Les techniques pédagogiques : projections par vidéo projecteur des diapositives théoriques, des situations ou jeux de rôles, cas cliniques, simulation par mini jeux de rôles d'entretiens avec une personne illustrant une situation complexe et par analyse ensuite des temps forts par l'agent et le formateur. Apports de situations vécues au sein du CCAS par l'agent en formation.

\*\*\*\*\*

L'évaluation se fera ultérieurement dans la collectivité, par une évaluation de la relation aux usagers par l'encadrement N+1.

### Option n°1 individuelle

Montage, création des contenus et des diapositives power-point, documents et prestation de d'animation de trois jours de formation.

Tarif : 800 euros pour la journée

- Base de calcul pour trois jours de formation avec un psychologue clinicien spécialisé senior  
800 euros jour x trois jours = 2.400 euros T.T.C.

Pour 1 agent : 2.400 euros pour trois jours T.T.C ou 800 euros jour par personne ;

- Frais de déplacement, véhicule (gasoil, péage autoroute), Frais de repas et d'hébergement: premier module 200 euros, second module 90 euros, au total : 290 euros.

TOTAL du prix forfaitaire 2014: 2.690 euros T.T.C Valable sur trois années

\*\*\*\*\*

### OPTION n°2: collective

- Montage, création des contenus et des diapositives power-point, documents et prestation de d'animation de trois jours de formation pour 10 agents.

Tarif : 800 euros pour la journée,

- Base de calcul pour trois jours de formation collective avec un psychologue clinicien spécialisé pour 10 agents  
800 euros jour x trois jours = 2.400 euros T.T.C.

- Pour 10 agents : 240 euros pour trois jours T.T.C ou 80 euros jour par personne ;

- Frais de déplacement, véhicule (gasoil, péage autoroute), Frais de repas et d'hébergement: premier module 200 euros, second module 90 euros, au total : 290 euros.

TOTAL du prix forfaitaire 2014 option n°2: 2.690 euros T.T.C Valable sur trois années

Règlement à l'acte après chaque module.



Formation - Recherche - Etudes - Intervention

7, rue de Paris 95150 TAVERNY

cel : 06.48.28.69.09

Mail : [jpvouche@free.fr](mailto:jpvouche@free.fr)

site web : [jeanpierrevouche.fr](http://jeanpierrevouche.fr)