

Prévenir et gérer les agressions verbales et physiques dans les organismes de l'habitat social

RS6167 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	310
Formacode(s)	15016, 15075, 15097
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	23/11/2022
Date d'échéance	23/11/2024

Certificateur(s)

INSTITUT INTER GESTION CRISES HUMAINES · SIRET : 44523243200036

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification s'adresse aux personnels de proximité en agence et/ou sur le terrain, au contact de la clientèle des entreprises sociales pour l'habitat.

La problématique de l'agressivité est une réalité du terrain à laquelle les salariés sont confrontés. La certification garantit l'acquisition de compétences complémentaires des professionnels agissant dans l'habitat social, en termes de prévention et gestion des situations d'agression physique et verbale pouvant intervenir sein des organismes de l'habitat social.

La certification a pour objectif de valider la compétence complémentaire « Prévenir, gérer et réagir face aux agressions verbales et physiques dans les organismes de l'habitat social ». Les apprenants pourront analyser la situation conflictuelle dans le cadre des relations interpersonnelles présentes dans le secteur de l'habitat social, en faisant preuve de compréhension du phénomène agressif auquel faire face et en identifiant des stratégies des 3 réponses adaptées en liaison avec la courbe de l'agressivité subie pour adopter la posture et le mode opératoire adéquats

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- C1. Analyser la situation conflictuelle dans le cadre des relations interpersonnelles présentes dans le secteur de l'habitat social (prestataires, locataires, fournisseurs ...), en faisant preuve de compréhension du phénomène agressif auquel faire face et en identifiant des stratégies des réponses adaptés en liaison avec la courbe de l'agressivité subie pour adopter la posture et le mode opératoire adéquats, en face à face ou par téléphone.
- C2. Prévenir les risques d'escalade conflictuelle, par téléphone ou en face à face, en utilisant des techniques d'écoute, de recul et de prise en charge et en adoptant une posture relationnelle favorisant la maîtrise de la charge aggressive de la personne concernée pour atténuer la tension et éviter la survenance des risques encourus.
- C3. Gérer les basculements de l'agressivité du locataire ou de toute personne en lien avec les organismes de l'habitat social vers une attaque personnelle, en utilisant les outils et postures adéquats, en maîtrisant ses propres émotions et en intervenant avec mesure tout en tenant compte de l'éventuel handicap de la personne afin d'éviter d'aboutir à une situation dégradée (agressivité montante, situations d'impasse, rupture de dialogue).
- C4. Intervenir, en face à face ou par téléphone, dans la résolution d'une situation difficile entre les parties divergentes du secteur de l'habitat social (sur le terrain ou en agence), en prenant en compte le profil et type de personnalités des parties prenantes, en s'appuyant sur des techniques et outils de médiation, en adoptant une attitude de conciliateur, et en s'appuyant le cas échéant sur les ressources mobilisables (aides pouvant être sollicitées en agence - ...) afin de trouver des solutions basées sur des accords et engagements réciproques et assurer une reprise des relations harmonieuses.

- C5. Intervenir en faisant preuve de précision et d'objectivité dans sa perception, lors d'une situation dégradée voire violente (verbalement ou physiquement), en gérant ses émotions et son stress, en utilisant les techniques de protection de soi et des autres, en mettant à profit les principes de réaction et de déplacement face à la personne dite « agressive » en vue d'éviter ou de limiter les dommages corporels ou matériels.
- C6. Gérer l'après situation de conflit vécu dans l'habitat social, en s'appuyant sur sa connaissance du cadre légal (procédure judiciaire, légitime défense, assistance à autrui, procédures d'intervention), des procédures post-agressions utilisables et en se faisant accompagner, si nécessaire, dans le cadre d'un suivi psychologique afin de réduire le stress post-traumatique et ainsi se reconstruire personnellement et professionnellement.

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

La certification s'adresse aux personnels de proximité au contact de la clientèle des entreprises sociales pour l'habitat : employés d'immeubles, gardiens/gestionnaires d'immeubles, agents d'accueil, chargés de gestion locative, etc.

Prérequis à l'entrée en formation : 3 ans minimum. d'expérience professionnelle

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Cette certification s'adresse à des employés d'immeubles, gardiens / gestionnaires d'immeuble et des personnels d'agence et au contact de la clientèle des entreprises sociales pour l'habitat : agents d'accueil, chargés de gestion locative...

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Trois personnes sont désignées pour représenter le jury de délivrance de la certification :

- Un représentant de l'organisme certificateur CRISE UP
- Un membre extérieur à Crise-Up et à la Fédération en tant que Président du jury (pour plus de neutralité)
- Un représentant de la Fédération des ESH, expert au regard du champ de la certification

Soit 66% de personnes extérieures à l'organisme de certification.

Le jury sera responsable de la remise de la certification.

Base légale

Date de décision	23/11/2022
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	23/11/2024

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS7261

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Parcours « Prévenir et gérer les agressions verbales et physiques dans les organismes de l'habitat social » (crise-up.com)

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6167/>