

Prévenir, gérer et réagir face aux agressions verbales et physiques dans les organismes de l'habitat social

RS7261 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	310
Formacode(s)	15016, 15075, 15097, 15004
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	24/09/2025
Date d'échéance	24/09/2028

Certificateur(s)

INSTITUT INTER GESTION CRISES HUMAINES · SIRET : 44523243200036

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification s'adresse aux personnels de proximité de l'habitat social (employés d'immeubles, gardiens / gestionnaires d'immeubles...), en agence (agents d'accueil, chargés de gestion locative...) et 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 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 d'habitat social.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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 de réponses adaptées, en liaison avec la courbe de l'agressivité subie et les caractéristiques des interlocuteurs, notamment ceux en situation de handicap ou manifestant des troubles du comportement, afin d'adopter la posture et le mode opératoire adéquats, en face à face ou par téléphone.

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 agressive de la personne concernée, afin d'atténuer la tension et éviter la survenance des risques encourus.

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, afin d'éviter d'aboutir à une situation dégradée (agressivité montante, situations d'impasse, rupture de dialogue).

Intervenir 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 et en s'appuyant sur les ressources mobilisables (aides pouvant être sollicitées en agence, recours à la médiation...), afin de trouver des solutions durables et ainsi permettre la reprise de relations apaisées.

Adapter son positionnement et son comportement dans le cadre d'une situation d'agressivité dégradée (verbale ou physique), en identifiant et évaluant les risques situationnels et en utilisant les techniques adaptées en réponse (boucle de gestion des environnements dynamiques, technique identification-évaluation-contrôle (IEC), intelligence situationnelle...), afin de limiter les risques pour les personnes et les biens.

Identifier les ressources internes et externes mobilisables après une situation d'agression dans l'habitat social, en s'appuyant sur sa connaissance du cadre légal (procédure judiciaire, légitime défense, assistance à autrui) et des procédures et dispositifs internes dédiés (par exemple suivi psychologique), afin de permettre leur mise en œuvre

pour un soutien adapté (judiciaire, organisationnel, institutionnel, psychologique...).

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Expérience professionnelle demandée : 1 an minimum.

Parler, écrire et comprendre la langue française

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Un représentant de l'organisme certificateur Crise-Up

Un membre extérieur à Crise-Up et à la Fédération en tant que Président du jury

Un représentant, extérieur à Crise-Up, de la Fédération des ESH, expert au regard du champ de la certification

Base légale

Date de décision	24/09/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	24/09/2028
Date de dernière délivrance possible	24/03/2029

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS6167

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

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

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7261/>