Référence *BS4* / Stage

Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVCT

Prévenir les risques psychosociaux et agir pour la QVTC – Inter à distance en classe virtuelles

Durée de la formation : **14h00, en 4 séances de 3 h 30**

Période de formation : **4 matinées, de 9h00 à 12h30**

Tarif : **1 290 € HT par participant**

Objectifs de la formation :

- Repérer les facteurs de risques psychosociaux propres aux métiers du logement social.
- Détecter les signaux faibles individuels et collectifs sans se substituer aux professionnels de santé.
- Conduire un échange de soutien et orienter vers les bons relais.
- Construire des actions de prévention primaire intégrées au travail réel.

Public concerné

Managers, responsables RH, référents prévention, membres de CSE/CSSCT et responsables de service.

Prérequis

Aucun prérequis. Une connaissance de l'organisation et des métiers facilite les travaux pratiques.

Méthode pédagogique

- Apports courts alternés avec analyses de pratiques.
- 70 % d'entraînements : études de cas, jeux de rôle, simulations et travaux en sous-groupes.
- Débriefing critérié après chaque mise en situation et transposition aux procédures du bailleur.
- Livret d'outils et plan d'actions individuel.

Méthode d'évaluation

Positionnement initial, quiz, observation des mises en situation à partir d'une grille critériée, production d'un plan d'actions et autoévaluation finale. Les objectifs sont évalués tout au long des quatre séances.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel à 30 jours conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

Modalités de la formation à distance

- Les quatre séances se déroulent en classe virtuelle, en direct avec le formateur. Les mises en situation sont réalisées en petits groupes, dans des salles de travail virtuelles.
- Matériel nécessaire : un ordinateur avec caméra, micro et connexion internet stable. Le lien de connexion est envoyé avec la convocation.
- Assistance technique et pédagogique : un test de connexion est proposé avant la première séance. Pendant toute la formation, le formateur et CAPTIVE FORMATION (06 58 02 25 06, mdominguez@captive-formation.com) répondent aux questions techniques et pédagogiques, au plus tard dans la journée ouvrée.
- Suivi de l'assiduité : émargement numérique à chaque séance.
- Groupe de 5 à 8 participants pour permettre à chacun de s'entraîner en mise en situation.

CAPTIVE
FORMATION

Contenu de la formation

Séance 1 – classe virtuelle de 3 h 30 (9h00 – 12h30)

9h00 – 9h30 | Accueil, cadrage et positionnement
- Présentation des objectifs, règles de fonctionnement et programme.
- Tour de table ciblé : attentes, situations difficiles et indicateurs de réussite.

Mise en situation : *Quiz de positionnement et collecte d'une situation réelle par participant.*

9h30 – 10h45 | Sous-thème 1 – Repères, concepts et grille de lecture
- Définir stress, épuisement, violences internes et externes.
- Analyser les contraintes : incivilités, isolement, injonctions contradictoires, urgence et charge émotionnelle.

10h45 – 11h00 | Pause

11h00 – 12h30 | Sous-thème 2 – Techniques opérationnelles et première application
- Distinguer prévention primaire, secondaire et tertiaire.
- Identifier responsabilités, acteurs et limites du rôle managérial.

Mise en situation : *Cartographie RPS d'une agence fictive confrontée aux incivilités, à l'absentéisme et à une réorganisation ; classement des facteurs et ressources.*

Séance 2 – classe virtuelle de 3 h 30 (9h00 – 12h30)

9h00 – 9h30 | Réactivation des acquis
- Synthèse participative de la séance précédente et réponse aux questions.
- Lien avec les procédures et contraintes du bailleur.

9h30 – 10h45 | Sous-thème 3 – Méthodes et outils de mise en œuvre
- Observer les signaux faibles sans interprétation hâtive.
- Préparer et conduire un entretien d'écoute.

10h45 – 11h00 | Pause

11h00 – 12h00 | Sous-thème 4 – Entraînement contextualisé
- Accueillir une alerte, reformuler et tracer avec discernement.
- Orienter vers RH, médecine du travail, prévention ou dispositifs d'aide.

Mise en situation : *Entretien simulé avec une conseillère clientèle présentant irritabilité, erreurs inhabituelles et repli ; entraînement à écouter et orienter.*

12h00 – 12h30 | Ancrage et évaluation de la séance
- Quiz de consolidation et feedback croisé.
- Formalisation d'un engagement de mise en pratique.

Séance 3 – classe virtuelle de 3 h 30 (9h00 – 12h30)

9h00 – 9h30 | Retour sur les séances 1 et 2 et objectifs de la séance
- Réactivation des points clés et partage des prises de recul.
- Présentation des compétences travaillées pendant les deux premières séances.

agir sur le travail réel

9h30 – 10h45 | Sous-thème 1 – Analyse de la situation et critères de décision
- Cartographier les situations à risque par activité et population.
- Analyser un événement à partir des faits et des causes organisationnelles.

10h45 – 11h00 | Pause

11h00 – 12h30 | Sous-thème 2 – Étude de cas et mise en application

- Réguler charge, priorités, autonomie et coopération.
- Associer les équipes à la recherche de solutions concrètes.

Mise en situation : *Analyse d'un événement : agression verbale suivie d'un arrêt de travail ; recherche des causes organisationnelles au-delà du comportement individuel.*

Séance 4 – classe virtuelle de 3 h 30 (9h00 – 12h30)

9h00 – 9h30 | Consolidation

- Correction collective du cas de la séance précédente.
- Identification des points de vigilance opérationnels.

9h30 – 10h45 | Sous-thème 3 – Outils de traitement et points de vigilance

- Prioriser des actions mesurables et réalistes.
- Définir indicateurs d'alerte et modalités de suivi.

10h45 – 11h00 | Pause

11h00 – 12h00 | Sous-thème 4 – Simulation de synthèse

- Communiquer sans stigmatiser ni minimiser.
- Formaliser une feuille de route collective à 90 jours.

Mise en situation : *Atelier plan QVCT : choisir cinq actions, leurs responsables et indicateurs à partir d'un diagnostic comprenant charge, coopération et autonomie.*

12h00 – 12h30 | Évaluation et plan d'actions

- Quiz final et autoévaluation des acquis.
- Plan d'actions à 30 jours, engagements et évaluation de la formation.

Points forts de la formation

Chaque intervenant certifié à la méthode CAPTIV'® bénéficie d'une compétence opérationnelle de référence en communication interpersonnelle et communication non verbale appliquée.

Cette formation est essentiellement construite sur l'action et les cas pratiques dans une logique d'amélioration continue afin de permettre aux participants d'ancrer les bonnes pratiques et d'obtenir les premiers résultats mesurables dès l'issue de la formation.

Nos dispositifs de formation sont adaptés aux personnes en situation de handicap grâce à :

- Un accueil à temps partiel ou discontinu si nécessaire.
- Une durée de formation établie sur mesure.
- Une évaluation adaptée des connaissances et des compétences.
- Une accessibilité logistique répondant aux normes en vigueur.

Contact service clients +33 (0)6 58 02 25 06 – mdominguez@captive-formation.com

Captive Formation – 20 bis Rue Paul Bert 69150 Décines.

www.captive-formation.com