

# CAHIER DES CHARGES ATELIER MSA « VIOLENCES AU TRAVAIL » POUR LES PREVENTEURS

## Contexte et objectifs

Le contexte de l'atelier s'inscrit dans la prévention des risques psychosociaux (RPS), avec un focus particulier sur les violences au travail. Les préventeurs jouent un rôle clé dans l'identification, l'analyse et la gestion de ces violences. Cet atelier est conçu pour renforcer leurs compétences via une approche ludopédagogique.

Sont concernés :

- Tous types de violences (physiques, verbales), excluant les harcèlements qui feront l'objet d'un atelier spécifique.
- Violences entre collègues (internes), ou issues de situations externes.

## Objectifs pédagogiques

- Sensibiliser les préventeurs aux différentes formes de violence au travail (physique, verbale, psychologique).
- Développer des compétences dans l'identification des signes avant-coureurs de violences.
- Améliorer la capacité de réaction face aux situations problématiques.
- Favoriser l'échange d'expériences et de bonnes pratiques entre préventeurs.
- Expérimenter des solutions à travers des mises en situation réalistes

## Public cible

- Préventeurs en RPS au sein des entreprises adhérentes à la MSA (petites structures comme des grands groupes)
- Groupes de 40 personnes environ

## Pré requis

Connaitre autant que possible, en amont de l'atelier, les caractéristiques des participants :

- Taille entreprise
- Secteur
- Profil du préventeur : métier exercé, sensibilité ou formation aux RPS O/N

*Ces questions peuvent être posées en amont par la MSA via un formulaire adressé aux participants.*

## Date, Durée et format

- Date : 5 décembre 2024
- Durée totale : 45 minutes.
- Format : Atelier interactif basé sur des cartes et des mises en situation en petits groupes.

- Modalités : en présentiel en Ile de France

## Déroulement de l'atelier

- **Accueil et introduction Explication des règles du jeu (5 minutes)**
- **Distribution du Jeu composé de :**
  - ✦ Echelle des violences externes/ internes
  - ✦ Cartes situation
  - ✦ Cartes facteurs de risques
  - ✦ Cartes actions de prévention

### Et Constitution des groupes de 5-6 personnes (5 minutes)

#### PHASE 1 – 5min

Les participants sont invités à répartir des cartes descriptives/ mots dans chacune des 4 grandes familles de violences de l'INRS (incivilités, vandalisme, agressions verbales, agressions physiques).

*Objectif : comprendre ce que recouvrent les violences au travail et les graduer.*

#### PHASE 2 – 10 min

- 1 personne dans chaque groupe tire au sort **1 carte situation d'exposition parmi une 15aine**
- La personne lit la carte aux autres membres du groupe
- Tous les participants doivent dire à quelle catégorie elle appartient parmi les 4 familles de violences INRS
- Une métaphore sera utilisée pour transporter les participants dans un contexte hors professionnel.
- Par exemple la métaphore du camp de vacances

*Objectif : rendre concret l'apport théorique vu juste avant*

Ex de cartes situation :

"Un collègue crie sur un autre devant les clients." > sera décrit avec une métaphore de jeu comme par ex : « le pilote du bateau de plongée crie sur un animateur devant les vacanciers »

"Un client devient menaçant envers un employé au guichet." > « un vacancier devient menaçant envers un G.O. »

"Un client insulte un employé au téléphone." > « un vacancier insulte l'animateur du tennis qu'il soupçonne d'avoir triché au cours du match»

Avantage : faire s'imaginer un environnement différend, se projeter dans l'imaginaire, libérer la parole, transposer ensuite dans le contexte du travail réel. Cet aller-retour cognitif est bénéfique à l'apprentissage via l'expérientiel.

### PHASE 3 – 10 min

- Chaque participant reçoit des **cartes facteurs de risques**, différentes de celles de son voisin

*Objectif : analyser les situations d'exposition et identifier les facteurs de risques*

- Il choisit celles qui lui semble la plus pertinente et la propose aux autres membres du groupe.
- Les différentes cartes permettent au groupe de questionner comment la situation en est arrivée là.
- Le groupe fait le tri et choisit les facteurs de risques les plus pertinents

Exemples de cartes « situations d'exposition » :

« l'heure de l'agression »

« l'espace / le lieu de travail est encombré »

« la porte du SAS est cassée »

« pas de temps d'attente affiché dans l'espace client »

### PHASE 4 – 10 min

- Quand la réponse du groupe est validée par les animateurs, chaque groupe reçoit des cartes **actions de prévention**
- Chaque groupe doit retenir les réactions adaptées au problème posé en un temps limité, en tenant compte de la facilité de mise en œuvre, des compétences et ressources à mobiliser, des risques, couts et impacts :

Exemples de cartes « Réactions » :

- "Intervention directe du préventeur pour désamorcer la situation par des questions clés »
  - "Appel à un tiers externe pour calmer les esprits."
  - "Éloignement physique des personnes pour apaiser la tension."
  - "Demande d'aide auprès d'un supérieur."
  - « charte client »
  - « afficher les règles de comportement »
- **1 rapporteur par groupe** restitue devant tout le monde la **situation**, la qualifie, évoque les **signaux** faibles, et les **réactions** appropriées.

### ▪ **Conclusion et synthèse (5 minutes)**

Résumé des principales leçons apprises.

Mise en avant des comportements à privilégier et des ressources disponibles pour les préventeurs.

Distribution de supports récapitulatifs (fiches pratiques, guides de bonnes pratiques).

### **Animation**

- 3 groupes de 5 personnes
- Les personnes échangent, négocient, se mettent d'accord
- Les consignes sont données à tous en même temps
- L'animateur tourne entre les 3 groupes quand ils réalisent la tâche

### **Outils et supports**

#### **Jeu**

- Cartes situation
- Cartes facteurs de risques
- Cartes actions de prévention

#### **Matériel complémentaire**

- Echelle des violences de l'INRS

#### **Supports de conclusion**

- Fiches récapitulatives des solutions et bonnes pratiques identifiées.

### **Contraintes et exigences**

#### **Lieu et matériel**

- Salle suffisamment grande pour accueillir 40 participants, avec un espace pour créer des sous groupes
- Tables pour permettre les échanges en sous-groupes.
- Paperboard ou écran pour faciliter le débriefing et la présentation des concepts.

#### **Animation et timing**

- L'atelier doit être animé par un formateur expert en RPS et en gestion des violences au travail.
- Respect strict du timing pour permettre aux participants d'acquérir les connaissances sans alourdir la session.

#### **Évaluation**

- Un débriefing global des participants avec la MSA est prévu.

## **Budget**

1500€ pour

- La conception du jeu et des cartes
- Impression et découpe
- Pour 40 personnes en 3 groupes

Plus

750 €HT pour :

- L'intervention d'1 formateur sur site

## **Droits d'auteur et propriété intellectuelle**

Le support de jeu imaginé pour la réalisation de l'atelier « violences au travail » dans le cadre du séminaire des préventeur de la MSA est protégé par les droits d'auteur et la propriété intellectuelle.

Dans le cadre de cet atelier, le jeu sera animé par Aude Sarda et sera mis à disposition le temps de cette animation par ses auteurs, Aude Sarda et Vincent Fleury. Le tarif convenu n'intègre pas de cession de droits patrimoniaux de ce jeu.