







🛡 Sécurité · SECU 1

## Gestion des Conflits & Incivilités








 <b>Durée</b>	7 heures — 1 journée
 <b>Public visé</b>	Tout salarié en contact avec le public — accueil, commerce, hôtellerie, santé, transport, administration
 <b>Prérequis</b>	Aucun
 <b>Modalité</b>	Présentiel — Intra ou Inter — Sur site ou salle adaptée
 <b>Effectif</b>	Jusqu'à 12 participants
 <b>Référentiel</b>	Code du travail Art. L4121-1 — Obligation de protection des salariés contre les risques de violence

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

1. Comprendre les mécanismes psychologiques de l'agressivité et de l'escalade
2. Identifier les signaux d'alerte d'une montée en tension
3. Adopter la posture professionnelle qui désamorçe sans humilier
4. Utiliser les techniques de communication pour gérer une situation conflictuelle
5. Gérer son propre stress et ses émotions face à un interlocuteur agressif
6. Connaître les procédures à suivre après un incident (signalement, soutien)

### PROGRAMME DE FORMATION

<b>M1</b>	Mécanismes de l'agressivité — psychologie du conflit, types d'incivilités, facteurs déclenchants
<b>M2</b>	Communication apaisante — posture, ton, vocabulaire désamorçant, écoute active
<b>M3</b>	Gestion émotionnelle — stress, colère, maintien du calme en situation tendue
<b>M4</b>	Mises en situation — scénarios adaptés au secteur d'activité des participants
<b>M5</b>	Procédures post-incident — signalement, protection juridique, soutien psychologique

 <b>Évaluation</b>	Évaluation continue lors des mises en situation — observation de la posture et des techniques de communication
 <b>Sanction</b>	Attestation nominative de formation — Gestion des Conflits & Incivilités
 <b>Financement</b>	OPCO (plan de développement des compétences) / Prise en charge directe employeur
 <b>Délai d'accès</b>	Délai d'accès : à partir de la signature de la convention de formation, la prestation est organisée dans un délai de 4 semaines en moyenne, selon les disponibilités du commanditaire et du formateur.
 <b>Accessibilité</b>	Adaptation sur demande selon la situation de handicap — Contacter le référent handicap au moins 15 jours avant le début de la formation
 <b>Indicateurs</b>	Taux de satisfaction stagiaires (sur 5) : À venir   Taux de participants maîtrisant les techniques de désescalade verbale : À venir   Nombre de sessions réalisées : À venir
 <b>Tarif</b>	Sur devis — à partir de 350 € HT par session (demi-journée) ou 650 € HT par journée, selon le nombre de participants et le site d'intervention. Contactez-nous pour un devis personnalisé.