

# LA GESTION DES INCIVILITES À L'ACCUEIL

## Ce que vous vivez

Dans votre quotidien vous êtes parfois confronté à des comportements difficiles : incivilités, agressivité, voire violence. Ces situations peuvent être éprouvantes, à la fois pour vous et pour les usagers. Vous cherchez à maintenir un accueil de qualité, même dans les moments tendus, tout en préservant votre bien-être.

## Pour qui

Pour tous les agents en contact avec le public dans les services publics : accueil physique ou téléphonique, confrontés à des incivilités, comportements agressifs ou situations conflictuelles.

## 2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

**1 390 € HT**

## Objectifs de la formation

- Distinguer incivilité, agressivité et violence et comprendre leurs causes
- Identifier les signes avant-coureurs de tension et les facteurs déclenchants
- Adopter une posture assertive pour désamorcer les conflits ou comportements hostiles
- Communiquer de manière claire, respectueuse et cadrante même en situation tendue
- Pratiquer des techniques de régulation émotionnelle pour gérer le stress
- Se protéger dans son rôle professionnel tout en maintenant la qualité d'accueil

## Méthodes pédagogiques

- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation réalistes
- Autodiagnostic
- Exercices pratiques
- Élaboration d'un plan d'actions personnel

## Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques professionnelles

**POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER**

59 Rue Claude Chappe  
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

## Contenu de la formation

### Mieux comprendre les incivilités et les agressions

- Incivilité, agressivité, violence : définitions, frontières et représentations
- Pourquoi les agents publics sont exposés : attentes, frustration, surcharge, incompréhension
- Les effets de ces comportements sur soi : stress, sidération, perte de sens

### Détecter les signaux de montée en tension

- Signes verbaux et non verbaux d'un conflit qui s'annonce
- Facteurs de déclenchement liés à l'utilisateur, à la situation ou à l'organisation
- Ce que notre propre posture peut activer ou désamorcer

### Adopter une communication professionnelle et apaisante

- Poser un cadre clair sans rigidité
- Reformuler, écouter, recadrer avec bienveillance
- Pratiquer les bases de la communication non violente

### Développer une posture assertive

- Ni passif, ni agressif : trouver la voie de l'équilibre
- Exprimer un refus ou poser une limite avec le modèle DESC
- Affirmer sa position sans perdre le lien relationnel

### Gérer les conflits une fois engagés

- Techniques de désescalade : adopter une posture calme et éviter les réactions défensives
- Gérer les interruptions : rester concentré, éviter d'alimenter le conflit
- Ramener le calme : proposer des solutions concrètes et relancer le dialogue de manière constructive

### Gérer ses émotions en situation difficile

- Reconnaître son propre stress (avant, pendant, après la crise)
- Techniques de régulation : respiration, ancrage, recentrage
- Protéger son implication émotionnelle sans fuir la relation
- Gérer les situations en équipe

## Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice spécialisée dans la gestion des conflits et des incivilités dans les services publics.

## Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

**POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER**

59 Rue Claude Chappe  
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€  
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034  
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378  
[www.excellensformation.com](http://www.excellensformation.com)