

SE PERFECTIONNER A L'ACCUEIL PHYSIQUE DU PUBLIC

Ce que vous vivez

Vous accueillez du public depuis un certain temps. Vous avez vos repères, vos réflexes, vos méthodes.

Mais il vous arrive aussi de faire face à des situations qui déstabilisent, d'interroger vos réactions, ou de chercher à faire autrement... sans toujours avoir le temps d'y réfléchir.

Cette formation vous propose un temps pour prendre du recul sur vos pratiques, analyser ce qui vous pose des difficultés, et faire évoluer ce qui peut l'être, dans un cadre bienveillant et entre pairs.

Pour qui

Pour les agents expérimentés assurant une mission d'accueil du public, souhaitant affiner leur posture, prendre du recul et renforcer leurs capacités face à des situations sensibles ou complexes.

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Prendre du recul sur vos pratiques et repérer vos leviers de progression
- Analyser des situations complexes d'accueil pour en tirer des enseignements concrets
- Ajuster votre posture professionnelle selon les profils et les contextes
- Communiquer de manière claire et stable, même sous tension
- Désamorcer un conflit sans perdre le cadre ni la relation

Méthodes pédagogiques

- Études de cas proposés par les participants
- Mises en situation avec feedback
- Ateliers de codéveloppement
- Apports ciblés en fonction des besoins
- Exercices d'auto-analyse et de projection
- Construction d'un plan d'action individuel

Modalités d'évaluation

- Questionnaire des attentes (en amont)
- Test de positionnement en début de formation
- Évaluation formative continue : mises en situation, quiz, échanges
- Test des acquis en fin de session
- Plan d'action personnel

Contenu de la formation

Revenir sur ses pratiques pour mieux les faire évoluer

- Identifier vos points d'appui et vos zones de vigilance
- Comprendre les évolutions du rapport au public : attentes, comportements, incivilités
- Décrypter les tensions récurrentes et leur lien avec les enjeux de rôle

Faire face à un accueil de plus en plus exigeant

- Revisiter les postures professionnelles à l'épreuve du terrain
- Trouver l'équilibre entre autorité, empathie, neutralité et proximité
- Comprendre les signaux faibles : ce que disent les publics au-delà des mots

Ajuster sa communication dans les situations délicates

- Lire et ajuster son langage non verbal sous tension
- Poser un cadre sans couper la relation
- Pratiquer une écoute active quand l'émotion est forte

Traiter les situations complexes d'accueil

- Travailler des cas sensibles : usagers agressifs, grande détresse, pression
- Garder ses repères professionnels et ses limites
- Repérer les biais relationnels qui altèrent l'analyse des situations

Prévenir et désamorcer les conflits

- Adopter la bonne posture : haute, basse ou ajustée selon le moment
- Utiliser les bons leviers verbaux et non verbaux pour apaiser
- Savoir quand relayer

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice experte de l'accueil physique dans les services publics, spécialisée dans l'analyse des situations complexes et la posture relationnelle. Expérience confirmée en accompagnement d'agents publics, animation de codéveloppement et pédagogie réflexive.

Accessibilité

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