

ACCUEIL DU PUBLIC : PRÉVENIR LES CONFLITS ET SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS SENSIBLES - DISTANCIEL

- FORMATION CERTIFIANTE -
1/2

Maîtrisez les techniques essentielles pour anticiper, désamorcer et gérer efficacement les situations conflictuelles en contexte d'accueil, tout en garantissant un service professionnel et apaisé.

OBJECTIFS

- Analyser le contexte d'accueil pour identifier les situations à risque et anticiper les conflits
- Adopter des techniques de communication permettant de prévenir et de gérer l'agressivité
- Réagir efficacement face aux incivilités et aux conflits, tout en maintenant une posture professionnelle
- Développer une approche constructive à travers le retour d'expérience et l'amélioration continue
- Assurer un accueil adapté à tous les profils d'utilisateurs, en particulier les publics en situation de handicap
- Développer une posture de médiateur pour faciliter la résolution des conflits

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Analyser le contexte d'accueil et identifier les risques conflictuels

- Identification des facteurs de tension : flux d'utilisateurs, configuration des lieux, historique des conflits
- Surveillance et vigilance active : techniques d'observation des comportements et des signaux faibles
- Prise en compte des spécificités d'accueil des personnes en situation de handicap : adaptation des infrastructures et modes de communication
- Élaboration d'un plan de prévention des conflits : diagnostic des risques et anticipation des réponses
- Sensibilisation aux enjeux de l'accueil inclusif et bienveillant

Traiter les signes avant-coureurs d'un conflit

- Détection des indicateurs de tension : langage, posture, expressions faciales
- Techniques d'écoute active et de reformulation pour désamorcer une situation conflictuelle
- Communication adaptée aux utilisateurs en difficulté : gestion des attentes et des frustrations
- Stratégies d'apaisement : explication claire des procédures, mise à disposition de solutions alternatives
- Mises en situation et simulations pour s'exercer aux réponses appropriées

Gérer l'incivilité en situation d'accueil

- Adopter une posture professionnelle et rassurante : contrôle du langage verbal et non-verbal
- Techniques de gestion des incivilités : fermeté bienveillante, cadre et limites
- Stratégies de désescalade pour éviter une montée en tension
- Prévention des comportements provocateurs : gestion du stress et maintien du contrôle émotionnel
- Études de cas concrets et analyse de conflits survenus en milieu professionnel

Gérer l'agressivité et assurer la sécurité des personnes

- Différencier incivilité, agressivité et violence : identification des niveaux de gravité
- Techniques de gestion du stress et des émotions pour faire face aux agressions
- Utilisation des moyens de protection et de mise à l'abri en cas de danger
- Application des protocoles d'alerte et mobilisation des acteurs compétents : hiérarchie, sécurité interne, forces de l'ordre
- Exercice pratique sur la gestion d'une situation critique et les procédures d'intervention

Réaliser des retours d'expérience et capitaliser sur les bonnes pratiques

- Structuration d'un retour d'expérience efficace : collecte des faits, analyse des réactions et des résultats
- Formalisation d'un rapport d'incident et transmission des informations essentielles
- Élaboration de recommandations pour améliorer la gestion des conflits à l'avenir
- Sensibilisation et partage des bonnes pratiques au sein de l'équipe
- Mise en place de réunions de suivi et de dispositifs d'amélioration continue

FORMAT



21 heures

- Accès individuel et illimité à une plateforme d'e-learning (FOAD) pour un programme d'une durée de 9h00 avec tests, cours, exercice et cas pratiques
- 3 Sessions de 4h00 (12h00 au total) en distanciel (visioconférence) avec un formateur-expert

Public concerné : tout professionnel exerçant des fonctions d'accueil dans le secteur privé ou public

ACCUEIL DU PUBLIC : PRÉVENIR LES CONFLITS ET SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS SENSIBLES - DISTANCIEL

- FORMATION CERTIFIANTE -
2/2

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Pré-requis :

- Expérience d'un an minimum dans un poste en contact avec le public

Formateur :

- 1 formateur-expert

Moyens pédagogiques et techniques :

- Présentations interactives et supports numériques
- Études de cas, exercices et mises en situation
- Quiz ou QCM pour valider les acquis
- Accès à des ressources complémentaires en ligne
- Simulations vidéo et analyse de comportements

Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation :

- En amont de la formation : questionnaire d'analyse du besoin et des attentes
- Feuille d'émargements pour le suivi des participants
- Exercices et quiz tout au long de la formation
- Questionnaire d'évaluation des impressions des stagiaires
- Certificat de suivi à l'issue de la formation
- Suivi post-formation : accès au Service Après-Formation permettant de poser des questions pendant 3 mois via une adresse e-mail dédiée

CERTIFICATION

Obtention de la Certification

"Prévenir et gérer les conflits en situation d'accueil" – RS6912

- **Étude de cas écrite** : rédaction d'un rapport analysant une situation conflictuelle en contexte d'accueil
- **Mise en situation professionnelle** : jeu de rôle évaluant la gestion d'une situation d'incivilité, suivi d'un feedback oral face au jury

SESSIONS

Tarif avec E-learning + Session en distanciel (visioconférence) avec un formateur-expert :
2 440€ / stagiaire (passage de la certification inclus)

Financements possibles :

• Compte Personnel de Formation (CPF)

- Plan de Développement des Compétences (OPCO de votre entreprise)
- Financement direct par votre employeur
- France Travail (pour les demandeurs d'emploi)
- Autofinancement personnel



ACCUEIL DU PUBLIC : PRÉVENIR LES CONFLITS ET SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS SENSIBLES - PRÉSENTIEL

- FORMATION CERTIFIANTE -
1/2

Maîtrisez les techniques essentielles pour anticiper, désamorcer et gérer efficacement les situations conflictuelles en contexte d'accueil, tout en garantissant un service professionnel et apaisé.

OBJECTIFS

- Analyser le contexte d'accueil pour identifier les situations à risque et anticiper les conflits
- Adopter des techniques de communication permettant de prévenir et de gérer l'agressivité
- Réagir efficacement face aux incivilités et aux conflits, tout en maintenant une posture professionnelle
- Développer une approche constructive à travers le retour d'expérience et l'amélioration continue
- Assurer un accueil adapté à tous les profils d'utilisateurs, en particulier les publics en situation de handicap
- Développer une posture de médiateur pour faciliter la résolution des conflits

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Analyser le contexte d'accueil et identifier les risques conflictuels

- Identification des facteurs de tension : flux d'utilisateurs, configuration des lieux, historique des conflits
- Surveillance et vigilance active : techniques d'observation des comportements et des signaux faibles
- Prise en compte des spécificités d'accueil des personnes en situation de handicap : adaptation des infrastructures et modes de communication
- Élaboration d'un plan de prévention des conflits : diagnostic des risques et anticipation des réponses
- Sensibilisation aux enjeux de l'accueil inclusif et bienveillant

Traiter les signes avant-coureurs d'un conflit

- Détection des indicateurs de tension : langage, posture, expressions faciales
- Techniques d'écoute active et de reformulation pour désamorcer une situation conflictuelle
- Communication adaptée aux utilisateurs en difficulté : gestion des attentes et des frustrations
- Stratégies d'apaisement : explication claire des procédures, mise à disposition de solutions alternatives
- Mises en situation et simulations pour s'exercer aux réponses appropriées

Gérer l'incivilité en situation d'accueil

- Adopter une posture professionnelle et rassurante : contrôle du langage verbal et non-verbal
- Techniques de gestion des incivilités : fermeté bienveillante, cadre et limites
- Stratégies de désescalade pour éviter une montée en tension
- Prévention des comportements provocateurs : gestion du stress et maintien du contrôle émotionnel
- Études de cas concrets et analyse de conflits survenus en milieu professionnel

Gérer l'agressivité et assurer la sécurité des personnes

- Différencier incivilité, agressivité et violence : identification des niveaux de gravité
- Techniques de gestion du stress et des émotions pour faire face aux agressions
- Utilisation des moyens de protection et de mise à l'abri en cas de danger
- Application des protocoles d'alerte et mobilisation des acteurs compétents : hiérarchie, sécurité interne, forces de l'ordre
- Exercice pratique sur la gestion d'une situation critique et les procédures d'intervention

Réaliser des retours d'expérience et capitaliser sur les bonnes pratiques

- Structuration d'un retour d'expérience efficace : collecte des faits, analyse des réactions et des résultats
- Formalisation d'un rapport d'incident et transmission des informations essentielles
- Élaboration de recommandations pour améliorer la gestion des conflits à l'avenir
- Sensibilisation et partage des bonnes pratiques au sein de l'équipe
- Mise en place de réunions de suivi et de dispositifs d'amélioration continue

FORMAT

 **23 heures**

- Accès individuel et illimité à une plateforme d'e-learning (FOAD) pour un programme d'une durée de 9h00 avec tests, cours, exercice et cas pratiques
- 2 Sessions de 7h00 (14h00 au total) en présentiel avec un formateur-expert

Public concerné : tout professionnel exerçant des fonctions d'accueil dans le secteur privé ou public

ACCUEIL DU PUBLIC : PRÉVENIR LES CONFLITS ET SAVOIR GÉRER LES SITUATIONS SENSIBLES - PRÉSENTIEL

- FORMATION CERTIFIANTE -
2/2

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Pré-requis :

- Expérience d'un an minimum dans un poste en contact avec le public

Formateur :

- 1 formateur-expert

Moyens pédagogiques et techniques :

- Présentations interactives et supports numériques
- Études de cas, exercices et mises en situation
- Quiz ou QCM pour valider les acquis
- Accès à des ressources complémentaires en ligne
- Simulations vidéo et analyse de comportements

Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation :

- En amont de la formation : questionnaire d'analyse du besoin et des attentes
- Feuille d'émargements pour le suivi des participants
- Exercices et quiz tout au long de la formation
- Questionnaire d'évaluation des impressions des stagiaires
- Certificat de suivi à l'issue de la formation
- Suivi post-formation : accès au Service Après-Formation permettant de poser des questions pendant 3 mois via une adresse e-mail dédiée

CERTIFICATION

Obtention de la Certification

"Prévenir et gérer les conflits en situation d'accueil" – RS6912

- **Étude de cas écrite** : rédaction d'un rapport analysant une situation conflictuelle en contexte d'accueil
- **Mise en situation professionnelle** : jeu de rôle évaluant la gestion d'une situation d'incivilité, suivi d'un feedback oral face au jury

SESSIONS

Tarif avec E-learning + Sessions en présentiel avec un formateur-expert :
2 780€ / stagiaire (passage de la certification inclus)

Financements possibles :

• Compte Personnel de Formation (CPF)

- Plan de Développement des Compétences (OPCO de votre entreprise)
- Financement direct par votre employeur
- France Travail (pour les demandeurs d'emploi)
- Autofinancement personnel



N'ayons pas peur de choisir la **QUALITÉ** !

1 Recenser vos besoins

Dès lors que les règles du jeu des dispositifs de formation sont connues, nous veillons à établir avec les stagiaires un plan de formations le plus complet possible, sur du moyen et long terme. Il s'agit, là encore, de toujours mieux coller à la réalité de vos activités et d'inscrire la formation comme une transmission nécessaire au bon accomplissement de vos fonctions.

2 Mieux connaître vos prérequis

En amont de la session et dès réception de l'accord de prise en charge ou de financement, le formateur contactera le stagiaire au travers d'un questionnaire dédié afin de connaître les objectifs généraux visés, ainsi que ses connaissances dans le domaine de la formation à intervenir. Cela permettra de toujours mieux adapter les contenus théoriques comme pratiques des formations dispensées.

3 Présenter nos actions et nos interventions

En début de formation, le formateur présentera systématiquement en quelques mots notre Organisme, son propre parcours, rappellera nos principes Qualité et mettra à disposition des stagiaires présents notre règlement intérieur.

4 Être totalement en phase avec vos attentes

En début de formation, le formateur organisera un tour de table avec les stagiaires participants afin que chacun puisse exprimer ses attentes spécifiques par rapport au déroulement de la séance.

5 Vous faire gagner toujours plus en compétences

Tout au long de la formation, grâce à des exercices, des quizz, des QCM, des tests, des études de cas, ... le formateur s'assurera de la bonne compréhension des connaissances transmises et de l'assimilation des apprentissages. En outre, il remettra à chaque participant un Support de Formation sur une clé USB ou par un envoi par email.

6 Apprécier votre satisfaction

C'est l'évaluation « à chaud » que nous pratiquons depuis toujours ; un échange de synthèse en fin de session suivi de la remise du questionnaire d'appréciation que nous avons fait évoluer pour, au-delà des notations, laisser plus de place aux espaces de commentaires.

7 Attester de votre suivi actif d'une formation

L'attestation de suivi de formation qui vous est déjà systématiquement remise sera complétée d'une analyse succincte mettant en regard les objectifs fixés et les connaissances transmises au cours de la séance.

8 Vous accompagner plus loin grâce à notre Service Après-formation

Naturellement, nous maintenons ce qui a fait notre différence : notre Service Après-Formation grâce à l'email qui vous est dédié continuera à être à votre disposition pour répondre à vos questions à la suite de votre session de formation.

9 Evaluer les effets des formations suivies

6 semaines après votre formation, vous recevrez un questionnaire grâce auquel nous souhaitons mesurer si les connaissances et compétences ont été mises en œuvre et ont eu un effet sur votre action ou votre efficacité.

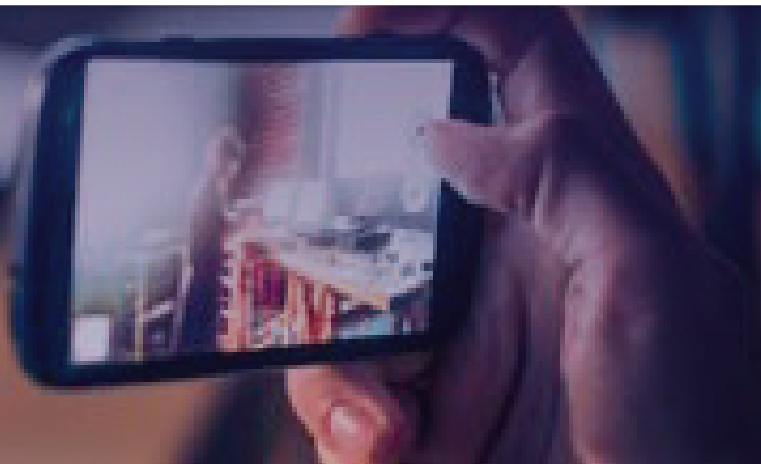
10 Vous associer pleinement à notre démarche

Notre comité pédagogique sera réuni 2 à 3 fois par an pour analyser les retours d'expériences que nous avons en matière de formation. Désormais, systématiquement, des stagiaires seront associés aux réunions de ce comité afin de nous éclairer sur les axes d'amélioration et de progression, ou sur les besoins nouveaux qui peuvent voir le jour.

**Être des provocateurs de vos succès,
nous le revendiquons : c'est
notre signature.**

**VOUS L'AVEZ
COMPRIS, CHEZ LIBRA,
LA QUALITÉ NE NOUS FAIT PAS
PEUR !**

Nous avons fait le choix d'être au plus près de vos attentes en vous proposant, grâce à la diversité des parcours des membres de notre équipe, un accompagnement unique par son niveau de personnalisation, de pertinence et de transparence.





Bureau dans l'hexagone :

28, avenue Charles de Gaulle - 92200 Neuilly sur Seine

Bureau Guyane Antilles :

5B, rue Victor Schoelcher - 97320 St Laurent du Maroni

+33(9) 73 03 04 58
contact@AgenceLibra.com



@AgenceLibra

PRISE DE RDV