PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS EN SITUATION D'ACCUEIL

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'usagers, 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'usagers, 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 usagers 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

17 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 4h00 (8h00 au total) en distanciel (visioconférence) avec un formateur-expert

Public concerné : toute personne rencontrant ou recevant du public dans le secteur privé ou public

LiBRA
FORMATION & BILAN DE COMPÉTENCES

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS EN SITUATION D'ACCUEIL
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 :
1 350€ / 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

Cette offre de formation est éligible à MON COMPTE FORMATION
moncompteformation.gouv.fr