cumeo
VOS FORMATIONS SUR MESURE

Programme de formation

Faire face aux incivilités des usagers – niveau intermédiaire

28/04/2026

Prix INTER : à partir de 500,00 € net de TVA

Durée : 1 jour soit 7 heures

Public : toute personne en relation avec des usagers

Prérequis :

Objectifs :
Identifier les principaux outils et techniques pour calmer les usagers agressifs et stressés ;
Repérer et neutraliser les comportements générateurs de tensions ;
Mieux faire face aux incivilités grâce à la prise de recul et à la maîtrise de ses émotions.

Programme :
Exercice d'introduction à la formation : Les participants sont invités à réfléchir à 2 ou 3 situations d'incivilité déjà rencontrées ou redoutées sur lesquelles ils souhaitent pouvoir revenir et travailler (profils en présence, contexte, enjeux relationnels, réactions de la part des différents acteurs…)

1- Qu'entend-on par incivilité ?
Répertorier les différents types d'incivilités dans la relation client ou usager ;
Connaître la "pyramide des incivilités" et les mécanismes de l'agressivité et du stress ;
Repérer les situations à risque et les profils difficiles.
Exercice : mise en perspective des situations évoquées précédemment

2- La communication, rempart et ressource face aux incivilités
Optimiser sa communication pour une meilleure gestion des incivilités ;
Renforcer sa capacité d'écoute active ;
S'adapter à son interlocuteur : choisir le bon registre d'expression pour se faire entendre, comprendre et respecter… ;
Maîtriser la communication para verbale et non verbale : voix, posture, regard, gestuelle… ;
Se rappeler les principales règles de l'assertivité pour poser les limites, rappeler le cadre avec tact et préserver la notion de "service" dans la relation.
Exercice : mise en pratique de situations types

3- L'observation et l'anticipation pour éviter le pire !
Savoir capter les "signaux faibles" à travers un regard distancié et une attention renforcée ;
Bien accueillir et prendre en charge rapidement les usagers insatisfaits, agressifs ou stressés ;
Éviter les jeux pervers et l'escalade et s'appuyer sur un tiers ou demander de l'aide si besoin ;
Savoir transformer une situation conflictuelle en une opportunité.
Exercice d'observation des signaux faibles

Programme de formation

4- Se protéger face aux situations d'incivilités et se ressourcer après
Rester maître de ses émotions et prendre du recul ;
Se protéger lorsque la tension commence à monter ;
Découvrir des techniques pour se ressourcer (respiration, visualisation) après un moment difficile ;
Préserver son image et celle de votre entreprise.

Formateur référent :
M. Jean-Baptiste Planchin, consultant-formateur (FPE, FPH, FPT et secteur privé), intervenant en prévention des risques professionnels agrée

Méthode pédagogique :
Identification des besoins et des attentes avec un questionnaire d'évaluation des attentes et auto-positionnement ;
Activités brise-glace ;
Apport des connaissances : exposé oral et interaction avec les apprenants, activités en petits groupes pour la résolution de problèmes et des médias variés ;
Apprentissage interactif au cours de discussions, ateliers pratiques, quiz interactif.

Moyens et supports pédagogiques :
Présentations en vidéoprojection
Quiz interactifs / questionnaires
Espace de stockage extranet des stagiaires : document pédagogique, documents d'informations complémentaires (articles, rapports, études, arrêts juridiques etc.), dossiers documentaires.

Modalités d'évaluation et de suivi :
20 jours avant la formation, un questionnaire de recueil des besoins et un auto-positionnement est envoyé par aux participants.
La préinscription est confirmée soit après avis du responsable de formation pour un salarié, un agent public ou un bénévole soit après concertation de l'intéressé-e.
Aucune inscription ne sera validée sans une convention de formation signée.
L'évaluation par le formateur se fait tout au long de la formation.
A la fin de la formation, un questionnaire d'évaluation et de satisfaction de fin de formation ainsi qu'un auto-positionnement de fin de formation est envoyé par courriel aux participants.
90 jours après la formation, un questionnaire d'évaluation à froid est envoyé par courriel aux participants.

Informations sur l'accessibilité :
Tout participant en situation de handicap ou nécessitant une adaptation particulière, éprouvant des difficultés particulières ou ayant des contraintes spécifiques est invité à prendre contact avec notre référent handicap.
Nos modalités pédagogiques peuvent être adaptées en fonction de votre handicap par l'utilisation d'outils appropriés (documents en Braille, logiciel NVDA/Jaws, langue des signes française etc.).