cumeo
VOS FORMATIONS SUR MESURE

Programme de formation

Accueil des publics difficiles – Niveau intermédiaire

28/04/2026

Prix INTER : à partir de 800,00 € net de TVA

Durée : 2 jours soit 14 heures

Public : tout personne en relation avec des clients/usagers

Prérequis :

Objectifs :
Comprendre la situation pour la maitriser ;
Analyser les rapports de force lors de l'accueil du public difficile ;
Se sortir des situations difficiles, des rapports de force ;
Gérer l'après le conflit.

Programme :

Partie 1 : Comprendre la situation

1- Qu'est-ce qu'un public difficile ?
Quand considère-t-on que l'on accueille un public difficile ?
Les facteurs extérieurs déclencheurs des pressions relationnelles ;
Quand les besoins humains fondamentaux ne sont pas remplis ;
Le stress au quotidien, seuil de tolérance chez l'accueillant ;
L'usure professionnelle.

2- Qu'est-ce que le conflit ?
La notion de modèle du monde ;
La valeur positive de l'individu ;
La naissance du conflit ;
Une croyance liée aux conflits.

Partie 2 : Les rapports de force lors de l'accueil du public difficile

1- Les différents types de rapports de force
2- Les jeux psychologiques : le triangle dramatique
3- Le cercle infernal
4- Quand cela touche l'histoire personnelle de l'accueillant
5- Les différents types de comportements lors des rapports de force

Partie 3 : Comment sortir des situations difficiles, des rapports de force ?

Programme de formation

1- Savoir utiliser les techniques de communication
Respecter l'espace de sécurité et d'intimité ;
La synchronisation : la communication non verbale ;
La reformulation ;
La communication non violente : Formuler une critique et répondre aux critiques ;
L'assertivité.

2- Faire face à l'agressivité
Savoir décoder le message des émotions ;
Sortir du triangle dramatique : Poser les frontières, les limites, savoir dire « non » ; Les questions à se poser pour ne pas « tomber » dans le rôle du sauveur dramatique ;
Savoir répondre à une critique, faire un recadrage par la technique de la CNV pour sortir du triangle dramatique ;
Appliquer le protocole d'urgence.

3- Gérer éventuellement les côtés « agressifs » de sa personnalité dans une situation difficile
Savoir les reconnaître ;
L'art de laisser émerger ses inquiétudes et ses désirs, puis de les verbaliser sereinement ;
Transformer ses émotions, non plus en agression, mais en information ;
Répondre, si possible, à ses propres besoins.

Partie 4 : Après le conflit

Quand le conflit est traumatisant : le débriefing psychologique posttraumatique
Qu'est-ce que le débriefing psychologique ?
Que permet le débriefing ?
À qui s'adresse le débriefing ?
Comment se déroule le débriefing psychologique ?

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
Ateliers pratiques

Programme de formation

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.).