

Faire face aux incivilités des usagers

Poser des limites, sécuriser l'échange et mobiliser les bons relais

2 jours (14 heures)

Perfectionnement

à partir de

1 570 € HT par personne (TVA en vigueur)

 Repas inclus en présentiel

Contenu mis à jour le 25/09/2026. Document téléchargé le 01/10/2026.

Une incivilité peut déclencher une spirale négative. Comment reprendre la main, affirmer le respect et regagner une relation apaisée ?

Grâce à cette formation, vous apprendrez à désamorcer, cadrer et répondre positivement à l'agressivité verbale ou comportementale.

Pourquoi se former à la gestion des incivilités avec l'utilisateur ?

- Identifier vos propres réactions émotionnelles.
- Rester professionnel face aux provocations.
- Rétablir l'ordre dans un échange tendu, sans escalade.

Objectifs

- Définir les règles de base de la communication dans les situations difficiles en appliquant les principes de la communication efficace
- Analyser le rôle des émotions dans la communication et élaborer des stratégies pour gérer la détresse et prévenir la déperdition de la communication
- Identifier les phrases "tueuses" qui nuisent à la communication
- Evaluer les facteurs déclencheurs des conflits et appliquer des techniques pour les prévenir
- Identifier les attitudes spontanées face à un conflit et les émotions en situation d'agression pour prévenir l'escalade des conflits
- Expliquer le rôle des quatre émotions de base et les utiliser pour gérer les conflits
- Appliquer les techniques de relaxation minute pour récupérer rapidement après une situation difficile et se réparer
- Identifier et utiliser les techniques permettant de prévenir les conflits et favoriser la communication efficace
- Formuler des refus sans agressivité en réfutant les idées reçues.

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

Compétences acquises

Désamorcer les situations difficiles en milieu professionnel.

À qui s'adresse cette formation ?

Toute personne en contact avec le public.

Prérequis

Avoir une expérience de l'accueil ou de la relation avec des usagers

Programme

1 Pendant votre formation

Faire face aux incivilités des usagers

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

S'approprier les règles de base de la communication (dans les situations difficiles)

- Information et communication
- Rôle des émotions
- Gérer la détresse
- Déperdition de la communication
- Verbal et non-verbal
- Niveaux logiques

- Phrases "tueuses"
- Facteurs déclencheurs

Récupérer rapidement après une situation difficile

- Se réparer
- Techniques de relaxation minute

Repérer ses attitudes spontanées face à un conflit

- Nommer ses émotions en situation d'agression
- Rôle des 4 émotions de base
- L'escalade des conflits
- L'album de timbres
- Se protéger des agressions physiques

Prévenir les conflits

- Les techniques
- Utiliser le synchronisme

Refuser sans agressivité

- Les idées reçues sur le refus
- Les différents types de refus

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic*
- *Apports de cas concrets et des exemples d'applications*
- *Ateliers pour construire, à partir des expériences des participants, des solutions concrètes et réalistes pour mieux gérer les incivilités*
- *Quiz d'évaluation de la capacité des participants à repérer les "signaux faibles" et adapter leurs comportements, leurs attitudes et leurs discours en conséquence*
- *Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation pratique*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Débriefing et analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

[Nous contacter pour en savoir plus →](#)

Modalités pédagogiques

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Pédagogie participative mettant l'apprenant au cœur de l'apprentissage. Utilisation de techniques ludo-pédagogiques pour une meilleure appropriation. Ancrage facilité par une évaluation continue des connaissances au moyen d'outils digitaux et/ou de cas pratiques.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur notre plateforme.

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#)