

Gestion des conflits & des incivilités

Gestion des conflits & sûreté — document du 24/09/2026

7 h / 1 jour

1 à 10 stagiaires

Présentiel

Sans niveau de qualification

Présentation

Personnel en contact avec le public ou en équipe. Amplitude 9 h 00 → 17 h 00. Formation non certifiante.

Objectifs

Être capable de gérer les situations d'incivilité au travail. Apprendre à utiliser les différents outils et les techniques permettant de désamorcer une situation conflictuelle.

Public concerné

Tout acteur de l'entreprise en contact avec le public.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé.

Déroulé pédagogique

Horaire	Séquence	Objectif	Méthode
JOURNÉE UNIQUE — Comprendre, prévenir et désamorcer les conflits et incivilités			
8 h 30	Accueil – cadre et attentes	Objectifs, recueil des situations vécues	Interrogative
9 h 00	OO1 – Comprendre le conflit et l'agressivité	Identifier les mécanismes et les signaux d'escalade	Interro. + expo. brève
10 h 00	OO2 – Sa posture et sa communication	Adopter une posture d'écoute et une communication assertive	Démonstrative + active
10 h 15	— Pause —		
10 h 30	OO2 – Communication (suite)	Reformuler, poser un cadre, gérer ses émotions	Active
11 h 30	OO3 – Techniques de désamorçage	Appliquer des techniques pour faire baisser la tension	Démonstrative + active
12 h 00	— Déjeuner —		
13 h 00	OO4 – Gérer une incivilité / une agression verbale	Traiter une situation difficile jusqu'à sa résolution	Jeu de rôle
14 h 30	— Pause —		
14 h 45	Entraînement – mises en situation	Mobiliser les techniques sur des cas réels des participants	Mise en situation
15 h 45	Évaluation des acquis	Mise en situation + questionnaire	Mise en situation
16 h 15	Bilan & clôture	Plan d'action personnel	Interrogative
16 h 30	— Fin de la formation —		

Méthodes et moyens mobilisés

Une pédagogie active basée sur l'intelligence relationnelle :

Positionnement initial : La session débute par un questionnaire de 5 questions permettant d'identifier les types de situations conflictuelles rencontrées par les stagiaires et d'adapter les jeux de rôle à leur réalité terrain.

Contrôle continu : Le formateur assure un suivi constant de la compréhension par un questionnement interactif (méthode interrogative). Ce dispositif permet de décrypter les mécanismes de l'agressivité en temps réel et d'ajuster les apports théoriques aux réactions du groupe.

Apports théoriques et mises en situation : La formation alterne entre l'étude des concepts (PNL, communication non-violente, analyse transactionnelle) et des simulations intensives face à des situations d'incivilités ou de tensions.

Moyens techniques et outils :

Matériel pédagogique : Utilisation d'un ordinateur et d'un vidéoprojecteur pour la projection de supports visuels (grilles d'analyse du conflit, vidéos de scénarios types).

Outils de simulation : Utilisation de fiches scénarios personnalisées et, si nécessaire, d'enregistrements vidéo pour un débriefing pédagogique constructif des postures.

Méthodes d'évaluation

Partie théorique : Réussite à un test QCM de 10 questions portant sur les étapes du conflit, les techniques de désamorçage et les règles de sécurité.

Partie pratique : Évaluation sommative lors d'une mise en situation finale (jeu de rôle) où le stagiaire doit gérer une incivilité simulée en appliquant les techniques apprises.

QCM de positionnement à l'entrée en formation (5 questions) et QCM d'évaluation des acquis en fin de formation (8 questions). Réussite à partir de 70 % de bonnes réponses.

Validation des acquis

Délivrance : Attestation de fin de formation.

Intervenant

Formateur spécialisé en gestion des conflits: Gendarmes, Policiers...

Références réglementaires

Article L.4121-1 du Code du travail

, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Modalités et délai d'accès

Formation intra-entreprise sur demande, après analyse des besoins et signature de la convention. Délai d'accès : sous 15 jours à réception de la convention signée, selon les disponibilités du planning. En inter-entreprises : inscription jusqu'à 5 jours ouvrés avant la session, dans la limite des places disponibles.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation est étudiée en amont, lors de l'analyse des besoins, afin d'adapter les modalités pédagogiques, le rythme, les supports ou les épreuves pratiques. Contactez notre référent handicap : Stéphane Sabatier — info@starter-formation.com — 09 80 49 37 71.

Note de la formation

★★★★☆ **4,3/5** 87 % de satisfaction globale **100 % de réussite** aux évaluations

Atteinte des objectifs	84 %
Qualité du contenu	85 %
Pédagogie	86 %
Qualité de l'intervenant	93 %

Moyenne des sessions évaluées de janvier 2025 à juillet 2026 · Source : évaluations de satisfaction des stagiaires (export du logiciel de gestion) · Mis à jour le 19/07/2026

STARTER FORMATION — 26 rue des Fayettes, 69400 Villefranche-sur-Saône — SIRET 801 302 548 00046 — APE 85.59A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 82 69 13227 69 auprès de la préfète de la région Auvergne-Rhône-Alpes — cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.