



FORMATION CERTIFIANTE

Gérer les incivilités dans un environnement professionnel



Olivier JACOB

Fondateur et Directeur Général d'Inéa Conseil



Dans les métiers de contact, chaque jour apporte son lot de défis relationnels. Qu'il s'agisse d'un client mécontent, d'un usager pressé ou d'un visiteur exigeant, les tensions font partie intégrante de votre réalité professionnelle. Elles ne sont pas toujours évitables, **mais elles peuvent être comprises, anticipées et mieux gérées.**

Dans un contexte où les attentes augmentent, où la pression du temps s'intensifie et où la parole se libère plus vite qu'elle ne s'apaise, la posture professionnelle devient un véritable **levier de stabilité et d'efficacité.**

Savoir accueillir une plainte, canaliser une émotion, désamorcer une situation tendue tout en préservant sa sérénité : voilà la compétence clé des environnements à forte exposition relationnelle.

Fruit de plus de 16 années d'expérience d'Inéa Conseil dans l'accompagnement des professionnels du service, du tourisme, de l'événementiel, de la vente mais également du secteur public, **cette formation certifiante vous offre des outils concrets, des mises en situation et des repères de posture issus du terrain.**

Chez Inéa Conseil, nous avons fait le choix d'une pédagogie vivante, ancrée dans le réel pour transformer les situations difficiles en opportunités d'apprentissage et de valorisation professionnelle.

À tous ceux qui exercent un métier d'accueil, d'écoute ou de service : cette formation est une ressource pour vous protéger, mieux comprendre et mieux agir, afin que la relation reste avant tout... humaine.



LA FORMATION INCIVILITÉS
LA DESCRIPTION

LA FORMATION

DESCRIPTION

La formation certifiante « Gérer les incivilités dans un environnement professionnel» vise à outiller les professionnels confrontés à ces situations pour leur permettre de mieux les identifier, d'y répondre avec efficacité et de préserver un climat de travail respectueux et serein.

Cette formation apporte des méthodes concrètes et éprouvées afin de renforcer la posture professionnelle, développer des techniques de communication adaptées et instaurer des relations de confiance durables.

LA CERTIFICATION

La formation "Gérer les incivilités dans un environnement professionnel" certifie les compétences nécessaires pour prévenir, comprendre et gérer les comportements incivils dans la relation client ou usager. Elle permet d'adopter une posture professionnelle adaptée, de communiquer avec assertivité et de préserver la qualité de service, même en situation de tension

La certification permet d'acquérir de nouvelles compétences pour gérer les incivilités, pouvant aboutir à des situations difficiles, conflictuelles, voire violentes.

Elle s'adresse aux professionnels d'organisations privées ou publiques qui, dans leurs fonctions, sont en contact direct avec la clientèle ou le public.

La formation "Gérer les incivilités dans un environnement professionnel" prépare à la certification détenue par Inéa qui valide vos compétences en recrutement et est enregistrée au Répertoire Spécifique de France Compétences sous le numéro RS7259 par notre organisme depuis le 24/09/2025 avec une date de fin de validité au 24/09/2030.

LES **COMPÉTENCES ATTESTÉES**

- ▶ Identifier et prendre en compte les signes avant-coureurs de situations pouvant se dégrader et devenir conflictuelles dans un espace professionnel privé ou public, face aux clients, individus ou administrés, en fonction des différents types d'incivilités pouvant s'exprimer, afin de les prévenir.
- ▶ Communiquer et faire respecter les règles en termes de comportement, de communication et de respect de la diversité, en s'appuyant sur des outils de sensibilisation spécifiques au public visé (chartes de comportement, règlements, flyers distribués, panneaux de signalisation, etc.) afin de prévenir par l'information les risques d'incivilités.
- ▶ Intervenir dans la résolution de situations difficiles et pouvant devenir conflictuelles entre individus (clients, administrés, grand public) en adoptant une attitude de conciliateur, en utilisant des techniques de médiation et de communication non violente, en prenant en compte les profils, personnalités et motivations des parties prenantes, afin d'éviter l'escalade conflictuelle.
- ▶ Intervenir dans des situations d'incivilité dégradées voire violentes, en gérant ses propres émotions et le stress exprimé par les différentes parties prenantes et en faisant appel si besoin à de l'aide extérieure (personnel de sécurité ou responsables hiérarchiques) en vue de revenir à un climat plus serein.
- ▶ Réaliser des feed-back des situations vécues sur le terrain, des réponses mises en œuvre et des résultats obtenus afin d'enrichir les guides de bonnes pratiques en matière de gestion des incivilités et contribuer à l'amélioration continue des services d'accueil.

LES **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

- Analyse de situations professionnelles conflictuelles, donnant lieu à un entretien oral.
- Mise en situation professionnelle (jeu de rôle) dans laquelle s'expriment des incivilités, suivie d'une soutenance orale.

LE PUBLIC VISÉ & PRÉ-REQUIS

La formation certifiante « Gérer les incivilités » s'adresse aux professionnels d'organisations privées ou publiques qui, dans leurs fonctions, sont en contact direct avec la clientèle ou le public.

Prérequis : expérience professionnelle d'1 an minimum

Le **réfèrent handicap** peut vous aider à **adapter le parcours** en fonction des besoins. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. L'ingénieur de certification s'engage dans la mesure du possible à élaborer des modalités d'évaluation inclusives permettant une adaptation du format.

LES MODALITÉS D'ACCÈS

Contactez-nous par téléphone au **01 47 20 31 46**, un de nos conseillers vous apportera une réponse sous 48h.

Un **entretien individuel** avec l'un de nos conseillers permettra :

- de vérifier l'adéquation de la formation avec vos besoins,
- de préciser votre parcours,
- et de définir les dates de session les plus adaptées.

LES DATES ET LIEUX DE FORMATION

Les formations sont accessibles **tout au long de l'année, en présentiel** (dans vos locaux, ou dans nos salles dédiées à Levallois, selon l'organisation convenue) et **à distance** via Microsoft Teams ou tout autre outil de visio-conférence compatibles avec les contraintes internes de votre organisation et de notre organisme de formation.

Pour les **parcours en e-learning**, nous utilisons notre plateforme Learnbox, depuis ordinateur, tablette ou smartphone (équipement requis pour la formation). Le contenu intègre : des vidéos, des exercices interactifs, des ressources en ligne, des modules SCORM, des documents téléchargeables et des supports d'entraînement.

Nos formations peuvent être suivies en individuel ou en collectif.

En session collective, la formation est assurée dès 4 participants, pour un maximum de 12 participants afin de garantir un accompagnement personnalisé, des échanges riches et un suivi attentif des mises en pratique.

LES CHAPITRES

CHAPITRE 1 :

INTRODUCTION

- › Introduction à la formation
- › Qu'est-ce qu'une incivilité ?
- › Les impacts des incivilités

CHAPITRE 2 :

ADOPTER UNE POSTURE ET UNE COMMUNICATION ASSERTIVE

- › Adopter la posture assertive
- › Posture professionnelle et autorité calme
- › Prévenir les incivilités par la communication constructive

CHAPITRE 3 :

LE SEUIL AVANT LES INCIVILITÉS

- › Les micro-agressions
- › Le seuil critique

CHAPITRE 4 :

TRAITER LES RÉCLAMATIONS ET OBJECTIONS AVEC PROFESSIONALISME

CHAPITRE 5 :

COMPRENDRE LES MÉCANISMES PSYCHOLOGIQUES ET LES TYPOLOGIES DE CONFLITS

- › Les types de conflits
- › Les différents types de personnalités

CHAPITRE 6 :

RÉSOUTRE UN CONFLIT ET RESTAURER LA RELATION

- › La méthode Thomas-Killman

CHAPITRE 7 :

GÉRER SES ÉMOTIONS ET MAINTENIR LA MAÎTRISE DE SOI

- › Maîtriser son stress
- › Les jeux psychologiques
- › Développer son intelligence émotionnelle
- › La communication sous forte pression cognitive

CHAPITRE 8 :

L'AUTO-RÉGULATION ÉMOTIONNELLE AVANCÉE

- › Identifier ses déclencheurs personnels
- › Les réactions automatiques et comment les stopper
- › La récupération rapide après une interaction difficile

CHAPITRE 9 :

LA GESTION DES ÉMOTIONS COMPLEXES CHEZ AUTRUI

- › Comprendre les émotions complexes
- › Colère défensive et sentiment d'injustice
- › Colère émotionnelle qui bascule en agressivité
- › Ce qu'il ne faut pas faire

CHAPITRE 10 :

LES OUTILS DE SENSIBILISATION

- › Pourquoi sensibiliser ?
- › Les chartes comportementales et relationnelles
- › Règlements et procédures internes
- › Les supports courts
- › Les supports modernes
- › Les supports destinés au public et ceux destinés aux collaborateurs
- › Comment choisir le bon outil

LES CHAPITRES

CHAPITRE 11 : AGIR FACE À UNE SITUATION D'INCIVILITÉ FORTE

- › Assurer la sécurité
- › Garder le cadre
- › Intervenir sur le fond
- › Relayer/restaurer
- › Agir en tant que témoin

CHAPITRE 12 : LA GESTION DES SITUATIONS DANGEREUSES

- › Comprendre les situations dangereuses
- › Reconnaître les signaux d'alerte
- › Les bons réflexes face aux situations dangereuses
- › Les protocoles d'urgence
- › Après l'incident : sécurisation & traçabilité
- › Cas pratique

CHAPITRE 13 : TIRER PARTI DE L'EXPÉRIENCE ET RENFORCER LA PRÉVENTION

- › Offrir un feedback
- › Le feedback 360

CHAPITRE 14 : CONCLUSION

- › Plan d'action personnel de prévention





VOTRE PROJET FORMATION
POURQUOI CHOISIR INÉA ?

LES CHIFFRES CLÉS

20 000 PARTICIPANTS FORMÉS

Au cours de nos 18 ans d'expérience, nous avons pu accompagner des milliers de participants (particuliers ou salariés), issus de tous secteurs. Notre objectif principal est votre satisfaction.

Nous souhaitons que nos formations vous permettent d'évoluer tant au niveau professionnel que personnel et, dans certains cas, vous offrir de nouvelles opportunités.

+ 135 ENTREPRISES CLIENTES

Parmi ces entreprises ayant fait confiance à Inéa, on y retrouve aussi bien de grands groupes que de petites entreprises. Tous nos clients ont été satisfaits de nos prestations, et nous renouvelons cet accompagnement avec certains chaque année.

Nous avons collaboré par exemple avec Mercedes, La Poste, Grant Thornton, Hachette, Lexis Nexis ou encore Deloitte.

+ 70 COACHS EXPERTS

Chez Inéa, chaque coach est un expert dans son domaine.

Nous collaborons avec des professionnels de tous secteurs, vous permettant d'être formés sur une grande variété de sujets. Tous nos coachs sont sélectionnés en fonction de leur diplôme, ainsi que de leur expérience professionnelle. Ils restent disponibles tout au long de votre parcours ainsi qu'après, vous offrant ainsi un accompagnement individuel dans la bienveillance.



NOTRE **ACCOMPAGNEMENT** **INDIVIDUEL**

LES ENJEUX

Parce que chaque professionnel mérite un accompagnement adapté à ses besoins et à son rythme. INÉA Conseil propose un accompagnement certifié CPF pour toutes les personnes souhaitant développer leurs compétences en management, communication, vente, ou pilotage d'activité, dans une logique de montée en puissance durable.

LES FORMATS POSSIBLES

- **Bilan personnel** : Pour faire le point sur votre parcours et définir un projet professionnel aligné avec vos ambitions.
- **Coaching professionnel** : Pour renforcer vos soft skills, votre posture managériale et votre efficacité relationnelle.
- **Formation sur mesure CPF** : Pour acquérir des compétences opérationnelles directement applicables dans votre quotidien professionnel.

LES PHASES DE LA FORMATION

1. Phase de diagnostic

Un premier échange pour analyser votre situation, vos objectifs et choisir le format le plus pertinent.

Nous définissons ensemble la durée, la fréquence et les modalités (présentiel, distanciel ou hybride).

2. Phase de mise en œuvre et de suivi

Des séances de travail personnalisées, avec mises en pratique concrètes, feedbacks réguliers et suivi des progrès.

Chaque séance combine introspection, entraînement et plan d'action.

NOS LIVRABLES



UN ACCÈS E-LEARNING

Chaque participant bénéficie d'un accès illimité pendant 12 mois à la plateforme e-learning INÉA Conseil. Cet accès peut être prolongé sur demande.

Cet accès permet de revoir les modules de formation, les vidéos, les exercices et les fiches pratiques à tout moment, pour consolider les apprentissages et progresser à son rythme.



DES GRILLES ET SUPPORTS D'ÉVALUATION

Les grilles d'entretien et les supports pédagogiques INÉA Conseil permettent un suivi précis et structuré de la montée en compétence de chaque participant.

Elles servent de fil conducteur tout au long du parcours, de l'évaluation initiale jusqu'à la mise en pratique opérationnelle, afin d'assurer une progression mesurable, concrète et durable.



Formez-vous avec Inéa Conseil et faites la différence.

14, rue Barbès
92300 Levallois-Peret

70, avenue d'Iéna
75016 Paris

contact@ineaconseil.fr

01 47 20 31 46

www.ineaconseil.fr

Retrouvez-nous sur :

