

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS

La certification s'adresse aux professionnels d'organisations privées ou publiques qui, dans leurs fonctions, sont en contact direct avec la clientèle ou le public et doivent acquérir de nouvelles compétences pour gérer les incivilités, pouvant aboutir à des situations difficiles, conflictuelles, voire violentes.

Les contextes professionnels concernés sont notamment :

- Le secteur du service clientèle, où les clients peuvent être mécontents ou agressifs en raison d'un produit défectueux, d'un retard de livraison, d'un manque de réponse ou de tout autre problème.
- Dans les services publics, tels que les hôpitaux, les administrations publiques, les transports en commun, où les membres du grand public peuvent devenir agressifs envers les employés en raison de longues attentes, de problèmes de communication, ou d'autres facteurs.
- Lors d'organisation d'événements ou de grandes manifestations, accueillant le Grand Public.

Ces compétences sont donc essentielles pour les personnes qui travaillent dans des environnements professionnels où les incivilités peuvent survenir et qui doivent être capables de prévenir, de gérer et de résoudre efficacement ces situations pour maintenir un environnement de travail sain et productif. Ces compétences sont d'autant plus essentielles que cela contribue à maintenir une image forte de l'organisation dans la gestion de sa relation avec son public.

Prérequis :

-Expérience professionnelle d'au moins un an en lien avec les individus (clients, fournisseurs, grand public ...)

Conditions d'inscription :

- Inscription validée suite à un entretien de positionnement avec un conseiller pédagogique de l'organisme de formation

Candidat en situation de handicap : Dans le cadre du respect du règlement d'examen, tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur conseil du référent handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée. Sur avis motivé du référent handicap le jury de certification peut décider d'exempter le candidat de certains critères d'évaluation. : - dans la mesure où cela ne remet pas en question la capacité professionnelle globale du candidat - si le critère au regard de la nature du handicap n'a pas vocation à s'appliquer dans la pratique professionnelle future du candidat Ces deux critères étant cumulatifs. L'ingénieur de certification s'engage dans la mesure du possible à élaborer des modalités d'évaluation inclusives permettant une adaptation du format. Dans le cas d'une modalité spécifique à une situation de travail, il s'engage à préciser le cadre des aménagements possibles.

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Gérer les incivilités dans un environnement professionnel		
C1. 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.	E1. Type d'évaluation : Analyse de situations professionnelles conflictuelles, donnant lieu à un entretien oral. Il est présenté au candidat des séquences vidéo présentant des situations conflictuelles entre deux ou plusieurs personnes (clients ou administrés) dans lesquelles s'expriment des incivilités. Lors de l'entretien oral, le candidat devra décrire les situations conflictuelles, en en identifiant les signes avant-coureurs (en lien avec C1).	Critères pour l'évaluation E1 : <u>Pour la compétence C1 :</u> E1Cr1 La situation conflictuelle est décrite : contexte, parties prenantes, chronologie, type de réactions des personnes impliquées et présentes ... E1Cr2 Les différents types d'incivilités commises lors de la situation conflictuelle sont relevés et caractérisés : menaces, agressions verbales, physiques, actes de destruction ou de dégradation... E1Cr3 Les signes avant-coureurs des situations conflictuelles présentées sont détectées, par exemple : changement de tonalités dans les voix des protagonistes, rapprochement physique, incompréhensions entre les interlocuteurs, signes d'agacement, prise à parti des personnes présentes ...
C2. 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,	E2. Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle (jeu de rôle) dans laquelle s'expriment des incivilités, suivie d'une soutenance orale.	Critères pour l'évaluation E2 : <u>Pour la compétence C2, lors de la soutenance orale :</u>

etc.) afin de prévenir par l'information les risques d'incivilités.	Il est remis au candidat un cas (fictif ou réel) décrivant une situation conflictuelle dans laquelle s'expriment des incivilités. Le candidat, mis en situation professionnelle dans le cadre d'un jeu de rôle joué avec le jury, doit la désamorcer (en lien avec C3). A l'issue du jeu de rôle, le candidat réalise un feedback de la situation vécue lors de la mise en situation et donne son avis sur les points positifs de son intervention et les points à améliorer car représentant un risque pour lui ou les parties prenantes (en lien avec C5). Il est également interrogé sur : - Les moyens permettant de prévenir ou réduire les incivilités par l'information (actions de communication, supports type charte...), en se basant sur son expérience personnelle ou professionnelle (en lien avec C2), - Les comportements à adopter et les actions à mettre en œuvre en cas de dégradation de la situation menant à des violences (en lien avec C4).	E2Cr1 Le candidat cite des exemples de supports et moyens de diffusion : - Campagnes d'affichage print, - Vidéos, - Spot radio, - Emails, - Sessions d'informations ou de formation ... E2Cr2 Le candidat cite des exemples de messages clés pouvant être diffusés : - Règles de politesse - Conseils sur la gestion du stress - Conseils pour éviter une escalade conflictuelle - Relais à solliciter en cas d'incapacité à gérer seul les situations conflictuelles ou d'incivilités... E2Cr3 Le candidat distingue les informations et supports destinés au public des informations destinées aux collaborateurs de l'établissement/entreprise : niveau d'information, contenu, accessibilité...
C3. 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.		Critères pour l'évaluation E2 : <u>Pour la compétence C3, lors du jeu de rôle :</u> E2Cr4 Le candidat utilise des techniques appropriées pour tenter d'instaurer un climat de confiance et communiquer : écoute active, empathie, techniques de communication non violente... E2Cr5 Le candidat reste calme tout au long du jeu de rôle : pas de gestes brusques, pas de provocations verbales, pas de signes d'agressivité verbale ou physique...

		E2Cr6 Le comportement du candidat est adapté à la situation : adaptation de sa voix et de son ton, posture assertive...
C4. 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.		Critères pour l'évaluation E2 : <u>Pour la compétence C4 lors de la soutenance orale :</u> E2Cr7 Les actions proposées sont différenciées selon le type d'incivilité, le lieu, les parties prenantes, par exemple : - L'intervention d'un tiers (référént, supérieur hiérarchique, forces de l'ordre...), - L'indication des limites de son pouvoir ou de ses possibilités d'intervention (sur le dossier, sur le problème ayant engendré la situation...), - La prise de distance physique, - La sécurisation des locaux, - La protection des autres clients ou usagers...
C5. 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.		Critères pour l'évaluation E2 : <u>Pour la compétence C5 lors de la soutenance orale :</u> E2Cr8 Le résumé de la situation est conforme à la réalité : protagonistes, déroulement, type d'incivilités, risques de dégradation du climat ... E2Cr9 Le candidat prend du recul et analyse ses comportements, actions et interactions dans le cadre du jeu de rôle au regard :

		- De l'attitude des protagonistes : comportement, niveau d'agressivité ... - Du contexte : service public, entreprise privée, salle non sécurisée ... - Des résultats attendus, - Des risques en cas de dégradation de la situation.
--	--	--

