Référence *BS7* / Session inter 2027

Prévenir et gérer les incivilités et l'agressivité du public

Prévenir et gérer les incivilités et l'agressivité du public – Inter à Lyon en présentiel

Durée de la formation : **14h00**

Période de formation : **2 jours : 3 et 4 juin 2027 ou 30 septembre et 1er octobre 2027**

Formule : **Inter, à Lyon en présentiel**

Tarif : **1 290 € HT par participant**

Objectifs de la formation :

- Identifier les mécanismes d'escalade et les facteurs déclencheurs.
- Adopter une posture verbale et non verbale sécurisante.
- Désamorcer une interaction tendue tout en maintenant le cadre.
- Savoir interrompre l'échange, alerter et rendre compte après un incident.

Public concerné

Chargés d'accueil, conseillers clientèle, gardiens, agents de proximité, chargés de recouvrement et responsables d'agence.

Prérequis

Être amené à recevoir, appeler ou rencontrer des locataires et demandeurs.

Méthode pédagogique

- Apports courts alternés avec analyses de pratiques.
- 70 % d'entraînements : études de cas, jeux de rôle, simulations et travaux en sous-groupes.
- Débriefing critérié après chaque mise en situation et transposition aux procédures du bailleur.
- Livret d'outils et plan d'actions individuel.

Méthode d'évaluation

Positionnement initial, quiz, observation des mises en situation à partir d'une grille critériée, production d'un plan d'actions et autoévaluation finale. Les objectifs sont évalués tout au long des deux journées.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel à 30 jours conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.

CAPTIVE
FORMATION

Contenu de la formation

Jour 1

9h00 – 9h30 | Accueil, cadrage et positionnement
- Présentation des objectifs, règles de fonctionnement et programme.
- Tour de table ciblé : attentes, situations difficiles et indicateurs de réussite.

Mise en situation : *Quiz de positionnement et collecte d'une situation réelle par participant.*

Matin – comprendre l'escalade

9h30 – 10h45 | Sous-thème 1 – Repères, concepts et grille de lecture
- Différencier insatisfaction, incivilité, menace et violence.
- Repérer les déclencheurs liés à l'attente, l'incompréhension et au sentiment d'injustice.

10h45 – 11h00 | Pause

11h00 – 12h30 | Sous-thème 2 – Techniques opérationnelles et première application
- Identifier ses propres réactions sous stress.
- Évaluer rapidement le niveau de risque et les voies de sortie.

Mise en situation : *Analyse vidéo et repérage des signes d'escalade lors d'une contestation de charges au guichet.*

12h30 – 13h30 | Pause déjeuner

13h30 – 14h00 | Réactivation des acquis
- Synthèse participative du matin et réponse aux questions.
- Lien avec les procédures et contraintes du bailleur.

Après-midi – désamorcer avec méthode

14h00 – 15h15 | Sous-thème 3 – Méthodes et outils de mise en œuvre
- Créer un contact calme et cadré dès les premières secondes.
- Écouter, reformuler et reconnaître l'émotion sans valider l'agression.

15h15 – 15h30 | Pause

15h30 – 16h30 | Sous-thème 4 – Entraînement contextualisé
- Utiliser une communication simple, ferme et orientée solution.
- Poser une limite et annoncer les conséquences de manière professionnelle.

Mise en situation : *Jeu de rôle au téléphone : un locataire exige une intervention immédiate pour une fuite non qualifiée ; écoute, qualification, limite et solution.*

16h30 – 17h00 | Ancrage et évaluation de la journée
- Quiz de consolidation et feedback croisé.
- Formalisation d'un engagement de mise en pratique.

Jour 2

9h00 – 9h30 | Retour sur le jour 1 et objectifs du jour 2
- Réactivation des points clés et partage des prises de recul.
- Présentation des compétences travaillées pendant la journée.

Matin – s'entraîner sur les situations du terrain

9h30 – 10h45 | Sous-thème 1 – Analyse de la situation et critères de décision
- Gérer une contestation de dette ou de charges.
- Répondre à un refus d'attribution ou à une attente de mutation.

10h45 – 11h00 | Pause

11h00 – 12h30 | Sous-thème 2 – Étude de cas et mise en application

- Faire face à un locataire en colère dans un hall ou à domicile.
- Adapter sa posture au téléphone, au guichet et en visite.

Mise en situation : *Simulation tournante : refus de mutation, dette locative et panne d'ascenseur ; chaque participant teste une technique de désescalade.*

12h30 – 13h30 | Pause déjeuner

13h30 – 14h00 | Consolidation

- Correction collective du cas du matin.
- Identification des points de vigilance opérationnels.

Après-midi – sécuriser et récupérer

14h00 – 15h15 | Sous-thème 3 – Outils de traitement et points de vigilance

- Appliquer les procédures d'alerte, de retrait et d'appel aux secours.
- Protéger les collègues et les autres usagers.

15h15 – 15h30 | Pause

15h30 – 16h30 | Sous-thème 4 – Simulation de synthèse

- Rédiger un compte rendu factuel exploitable.
- Débriefer l'incident et prévenir l'usure émotionnelle.

Mise en situation : *Exercice sécurité : décider quand poursuivre, passer le relais, se retirer ou alerter ; rédaction d'un compte rendu factuel après menace.*

16h30 – 17h00 | Évaluation et plan d'actions

- Quiz final et autoévaluation des acquis.
- Plan d'actions à 30 jours, engagements et évaluation de la formation.

Points forts de la formation

Chaque intervenant certifié à la méthode CAPTIV'® bénéficie d'une compétence opérationnelle de référence en communication interpersonnelle et communication non verbale appliquée.

Cette formation est essentiellement construite sur l'action et les cas pratiques dans une logique d'amélioration continue afin de permettre aux participants d'ancrer les bonnes pratiques et d'obtenir les premiers résultats mesurables dès l'issue de la formation.

Nos dispositifs de formation sont adaptés aux personnes en situation de handicap grâce à :

- Un accueil à temps partiel ou discontinu si nécessaire.
- Une durée de formation établie sur mesure.
- Une évaluation adaptée des connaissances et des compétences.
- Une accessibilité logistique répondant aux normes en vigueur.

Contact service clients +33 (0)6 58 02 25 06 – mdominguez@captive-formation.com

Captive Formation – 20 bis Rue Paul Bert 69150 Décines.

www.captive-formation.com