

## Fiche formation – Accueillir les usagers : quels enjeux face aux incivilités ?

Durée : 1 jour (7h)

Public : Agents d'accueil, travailleurs sociaux, personnels d'administration, encadrants.

Prérequis : Aucun

Modalités : Présentiel ou distanciel

Accessibilité : Formation accessible aux personnes en situation de handicap

Tarif : Sur devis

### Objectifs pédagogiques

Comprendre les mécanismes des incivilités et des tensions relationnelles.

Adopter une posture professionnelle claire et sécurisante.

Protéger l'intégrité physique et morale des agents d'accueil.

Anticiper, désamorcer et réagir face aux situations à risque.

### Contenu de la formation

Typologie des incivilités et violences : verbales, symboliques, physiques.

Analyse des contextes favorisant les tensions.

Posture professionnelle : communication non violente, régulation émotionnelle.

Gestion des situations dégradées : distanciation, appel à soutien, sécurisation.

Limites professionnelles, cadre institutionnel.

### Méthodes pédagogiques

- Études de cas et mises en situation
- Analyse de pratiques, échanges entre participant·es
- Apports théoriques et ressources pratiques

### Validation & Évaluation

- Attestation de fin de formation
- Évaluation des acquis et de la satisfaction