

Gestion des incivilités : prévenir, désamorcer, protéger les personnes

Réf. RHCOL0009

Objectifs

A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable d'identifier les situations à risques et adopter un comportement adapté.

- Identifier les différents risques encourus au sein de son activité et savoir évaluer son exposition à ces risques
- Appliquer les bons réflexes face à une situation agressive et anticiper
- Préparer des actions préventives pour sécuriser son activité

Prérequis nécessaires

Pas de prérequis

Public concerné

Agents des collectivités et Elus

Contenu pédagogique

- **L'identification des situations conflictuelles dans un établissement public**
- **La délimitation des types de conflits :**
 - Les facteurs déclenchants
 - Les conséquences
- **Les acteurs locaux de la sécurité, leur rôle et leurs champs d'intervention**
- **Des textes concernant le cadre réglementaire et juridique de la sécurité des biens et des personnes**
 - Ce que l'on peut faire en prévention, au moment des faits
 - Ce que l'on ne peut pas faire, les « bons » réflexes de protection
- **Savoir adapter son comportement :**
 - La prévention comportementale et verbale des conflits (notions d'assertivité, « D.E.S.C », « C.N.V », etc.)
 - La gestion de ses émotions

- Savoir se situer dans le conflit
- Les attitudes et les mots clés
- La gestuelle d'ouverture ou de fermeture
- Les distances de sécurité

Durée: 1/2 journée, soit 3,5 heures de formation

Dates et lieu

Lundi 5 octobre 2026– Saintes (session collective)

Lundi 1er février 2027– Royan (session collective)

Coût pédagogique : 99 € net de taxe par personne. Le coût de cette formation peut être pris en charge par votre OPCO

Pour aller plus loin,

Nous vous proposons de participer à ½ journée complémentaire avec des jeux de rôles et de mises en situation (Réf FORRH0010)

Contenu pédagogique

- Citoyen mécontent d'une décision d'urbanisme
- Parents agressifs en réunion scolaire
- Commerçant en colère
- Riverains lors de réunions publiques ;
- Demandeur insistant qui harcèle un élu.

Durée : 1/2 journée, soit 3,5 heures de formation

Dates et lieu

Lundi 19 octobre 2026 – 14h00 – 17h30 – Saintes (session optionnelle jeux de rôles)

Lundi 15 février 2027 – 14h00-17h30 – Royan (session optionnelle jeux de rôles)

Coût pédagogique : 99 € net de taxe par personne. Le coût de cette formation peut être pris en charge par votre OPCO

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 2 avril 2026 - Page 2/4

Durée

0.5 jour pour un total de : 3.5 heures

Sessions (dates, lieux, prix)

- 5 au 5 octobre 2026 à Saintes : 99.00 € net de taxe
- 1 au 1 février 2027 à Royan : 99.00 € net de taxe

Effectifs

Mini : 6 - Maxi : 10

Intervenants

Formateurs consultants sélectionnés par la CCI pour leur expertise dans ce domaine

Moyens pédagogiques / Méthodes mobilisées

Méthodologie alliant les apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences.

Équipements pédagogiques : vidéo projection, paperboard, tableau interactif

Modalités de certification et évaluation des compétences

Avant la formation : évaluation des connaissances initiales des stagiaires. Pendant la formation, évaluation de la progression dans l'acquisition des connaissances. Après la formation, évaluation à chaud des connaissances acquises et de la satisfaction. Remise du certificat de réalisation de la formation.

Modalités d'accès public handicapé

Indicateurs-clés de la formation

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 2 avril 2026 - Page 3/4

Taux de satisfaction : 0.00%

Nombre d'avis : 0

La CCI Charente-Maritime se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCI Charente-Maritime est un organisme de formation enregistré sous le numéro 75 17 02698 17, certifié Qualiopi.

Contact : competencesetformation@charente-maritime.cci.fr - 05 46 84 70 92 ou 05 46 00 53 85 - www.competencesetformation.fr

Consultez les CGV dans la rubrique Infos Pratiques sur le site www.competencesetformation.fr

Fiche pédagogique éditée le 2 avril 2026 - Page 4/4