

Prévenir et gérer les conflits en situation d'accueil

RS6912 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	334
Formacode(s)	34076, 42778, 42788, 15016, 35052
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	28/11/2024
Date d'échéance	28/11/2027

Certificateur(s)

EXCELLENS FORMATION · SIRET : 50219755100034

Partenaires habilités

5 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 5 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
CAMEMBEAR	90934916900013	Former
CEGOS	55202467100091	Former
CROSSTHINK	87845619300019	Former
LIBRA FORMATION	82185346200025	Former
PRISMA FORMATIONS	39336805500041	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les conflits ont un impact significatif tant sur le plan professionnel que personnel. Les agressions verbales peuvent générer du stress, de l'anxiété, voire des troubles psychologiques. Si ces situations sont récurrentes, elles peuvent mener à l'apparition d'un syndrome de stress post-traumatique chez certaines personnes. Quant aux agressions physiques, elles peuvent entraîner des blessures mineures ou graves, nécessitant des arrêts de travail et, dans les cas les plus sévères, des incapacités de longue durée. De manière générale, les conflits induisent une démotivation qui peut réduire l'efficacité des collaborateurs.

Les agents d'accueil, étant en première ligne, doivent souvent gérer des situations stressantes ou conflictuelles sans provocation de leur part. Cela requiert non seulement un entraînement spécifique en gestion de conflits, mais aussi un support institutionnel pour prévenir et gérer efficacement ces situations. La prévention de telles agressions et la protection du personnel sont devenues des aspects essentiels de la gestion moderne des ressources humaines et de la sécurité sur le lieu de travail.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Analyser le contexte d'accueil, en listant les différents risques conflictuels probables ou déjà encourus et en observant avec vigilance et de manière permanente son environnement de travail, notamment les conditions spécifiques d'accueil des personnes en situation de handicap, afin d'anticiper les facteurs de déclenchement propres à cet environnement et s'y préparer

Traiter les signes avant-coureurs d'une situation de conflit, après les avoir identifiés, en mobilisant, auprès des personnes présentant des signes de mécontentement, les techniques d'écoute et de communication adaptées permettant de comprendre leurs difficultés, attentes ou besoins et d'y répondre par des solutions adaptées

(explications, mise à disposition de moyens spécifiques, proposition de solutions alternatives...), afin de désamorcer les risques de situations conflictuelles avant leur survenance

Gérer l'incivilité en situation d'accueil, en maintenant une attitude prudente, en adoptant un ton calme et rassurant, en évitant les gestes et paroles pouvant être perçus comme provocateurs, tout en faisant preuve de fermeté et d'assertivité afin de rétablir un climat calme et serein et d'éviter une escalade conflictuelle

Gérer l'agressivité (physique et/ou verbale) en situation d'accueil, en gardant le contrôle de ses propres émotions et de son stress (gestes, mode de communication...), en choisissant et utilisant les moyens disponibles permettant d'assurer sa protection et celle des autres, selon les situations de conflit rencontrées (moyens matériels de protection ou de défense, mise à l'abri des personnes présentes...), dans le respect du cadre légal, et en alertant les personnes compétentes (supérieur hiérarchique, personnel interne de sécurité, forces de l'ordre...), afin d'éviter ou de limiter les risques de dommages corporels ou matériels

Réaliser des retours (feed-back) sur les situations de conflit vécues en situation d'accueil, en identifiant les éléments importants à remonter en interne (contexte, configuration des lieux, règles applicables, moyens mis à disposition/utilisés, aménagements spécifiques, gestion des usagers ou clients en situation de handicap, issue du conflit...), afin d'enrichir les bonnes pratiques, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Expérience significative sur un poste en contact avec du public d'une durée minimale d'un an

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

2 personnes composent le jury de certification :

1 personne interne à Excellens Formation (le responsable des certifications ou Le directeur d'Excellens formation ou son adjointe) ainsi que 1 personne externe à Excellens Formation

Base légale

Date de décision	28/11/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	28/11/2027
Date de dernière délivrance possible	27/05/2028

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://skillsforyou.fr/download/Projets%202024%20-%20Pr%C3%A9venir%20et%20g%C3%A9rer%20les%20situations%20d'accueil%20conflictuelles.pdf>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/6912/>

Où se former

Formations référencées	27
Organismes	5
Régions couvertes	15
Prix indicatif	1 649 € – 3 390 €
Durée	12 – 14 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	71
Parcours menés à terme	68
Taux d'achèvement	96 %
Période	08/2025 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	104
Montant total engagé	120 710 €
Coût moyen par dossier	1 161 €
Durée moyenne	21 h
Période	07/2025 – 08/2026
France compétences	97 %
Reste à charge titulaire	2 %
Entreprise	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.