

# Gérer les incivilités dans un environnement professionnel

RS7259 · RS · Publiée

## L'essentiel

|                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| Code(s) NSF           | 310, 315, 320              |
| Formacode(s)          | 34076, 15016, 35052, 15034 |
| Type d'enregistrement | Enregistrement sur demande |
| Date d'enregistrement | 24/09/2025                 |
| Date d'échéance       | 24/09/2030                 |

## Certificateur(s)

INEA CONSEIL · SIRET : 50282228100015

## Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former et organiser l'évaluation.

| Organisme | SIRET          | Habilitation                     |
|-----------|----------------|----------------------------------|
| ECOLOGICK | 53234719200017 | Former et organiser l'évaluation |
| KARE      | 92211396400014 | Former et organiser l'évaluation |

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification permet d'acquérir de nouvelles compétences pour gérer les incivilités, pouvant aboutir à des situations difficiles, conflictuelles, voire violentes.

Elle s'adresse aux professionnels d'organisations privées ou publiques qui, dans leurs fonctions, sont en contact direct avec la clientèle ou le public.

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.

### COMPÉTENCES ATTESTÉES

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.

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, etc.) afin de prévenir par l'information les risques d'incivilités.

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.

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.

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.

## Voies d'accès

### PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Expérience professionnelle d'au moins un an en lien avec des individus tels que des clients, des fournisseurs, le grand public...

### COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Au moins deux professionnels ayant au moins 5 ans de pratique professionnelle dans le métier visé, dont au minimum 50% d'externes à INEA CONSEIL.

## Base légale

|                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| Date de décision                     | 24/09/2025 |
| Durée de l'enregistrement            | 5 ans      |
| Date d'échéance de l'enregistrement  | 24/09/2030 |
| Date de dernière délivrance possible | 24/03/2031 |

## Pour plus d'informations

### Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7259/>

## Où se former

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Formations référencées | 3                 |
| Organismes             | 3                 |
| Régions couvertes      | 1                 |
| Prix indicatif         | 1 150 € – 4 400 € |
| Durée                  | 28 h              |

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

## Entrées et sorties de formation

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| Entrées en formation   | 61                |
| Parcours menés à terme | 47                |
| Taux d'achèvement      | 77 %              |
| Période                | 12/2025 – 09/2026 |

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

## Demande CPF — formations engagées

|                      |    |
|----------------------|----|
| Dossiers CPF engagés | 66 |
|----------------------|----|

|                                    |                   |
|------------------------------------|-------------------|
| <b>Montant total engagé</b>        | 106 590 €         |
| <b>Coût moyen par dossier</b>      | 1 615 €           |
| <b>Durée moyenne</b>               | 19 h              |
| <b>Période</b>                     | 11/2025 – 08/2026 |
| <b>France compétences</b>          | 85 %              |
| <b>Reste à charge titulaire</b>    | 14 %              |
| <b>France Travail</b>              | 0 %               |
| <b>Entreprise</b>                  | 0 %               |
| <b>Compte d'engagement citoyen</b> | 0 %               |

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