



Ranc 
FORMATION

FORMATION

GESTION
DES INCIVILITÉS
& PRÉVENTION DES
CONFLITS EN ERP



ranc-formation.fr

06 31 41 77 30



ENJEUX EN ERP

Les incivilités (tensions, contestations, insultes, menaces, agressivité) **impactent la sécurité des équipes, la continuité de service et l'image de la structure.** Cette formation apporte une **méthode opérationnelle** pour **prévenir** l'escalade, adopter

une posture adaptée aux contraintes ERP, et **désamorcer** les situations à risque, y compris dans des contextes de flux, d'attente, de mécontentement ou de contrôle.



Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Identifier** les formes d'incivilités et les comportements à risque en situation d'accueil/usagers.
- **Comprendre** les mécanismes de stress, d'agressivité et de montée en tension.
- **Adopter** une posture professionnelle (assertivité, communication verbale et non verbale).
- **Mettre en œuvre** une désescalade verbale structurée et restaurer le dialogue.
- **Mieux gérer** son stress et ses émotions face à un usager difficile.
- **Appliquer** les conduites à tenir et les procédures internes en cas d'incident.



Bénéfices opérationnels (terrain)

- **Réduction** des situations d'escalade et amélioration de la qualité de relation usagers.
- **Amélioration** de la posture en situations sensibles (attente, refus, règles à faire respecter, incivilités répétées).
- **Renforcement** de la protection individuelle et collective (repères, réflexes, cadre d'action).
- **Harmonisation** des pratiques d'équipe et mise en place de bonnes pratiques de traçabilité/retour d'expérience.



Publics concernés

Toute personne amenée à accueillir, informer, orienter, contrôler ou réguler du public en ERP, notamment : bailleurs sociaux, gardiens d'immeubles, agents d'accueil, personnels de transport, médiateurs, agents de maintenance en contact avec les usagers, encadrants de proximité.



Format & modalités

- **Durée** : 7 heures (1 jour).
- **Délais d'accès** : 15 jours.
- **Accès** : inscription par téléphone et mail.
- **Tarif** : sur devis.
- **Intervenants** : formateurs expérimentés en gestion des conflits et communication non violente ; affectation selon contexte et demande client.



Évaluation & attestation

Évaluation théorique et pratique (QCM, mises en situation, observation) **et délivrance d'une attestation de formation.**



Accessibilité

Adaptations possibles selon les besoins (réfèrent handicap).

01 - COMPRENDRE ET PRÉVENIR LES INCIVILITÉS EN RELATION-USAGERS

PROGRAMME

- Définition et typologie des incivilités en contexte d'accueil / service.
- Profils et comportements d'usagers difficiles : repères et facteurs de déclenchement.
- Mécanismes du stress et de l'agressivité : comprendre la montée en tension.
- Posture professionnelle en ERP : distance relationnelle, positionnement, communication non verbale.
- Prévention : formulation, règles et cadre, annonces, gestion des frustrations (attente, refus, contraintes).
- Exercices et jeux de rôle (accueil, guichet, hall d'immeuble, contrôle/accès, situation de plainte).

02 - GÉRER L'AGRESSIVITÉ ET DÉSAMORCER L'ESCALADE

PROGRAMME

- Les étapes de la désescalade verbale et la restauration du dialogue.
- Reformulation, écoute, communication assertive : "tenir le cadre sans provoquer".
- Gestion du stress et des émotions : techniques simples mobilisables sur poste.
- Conduites à tenir face à la menace / violence : protection, alerte, coordination.
- Après-incident : traçabilité, retour d'expérience, prévention de la récidive et soutien.
- Mise en pratique : scénarios "ERP" et plan d'action d'équipe.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES – ORIENTÉES TERRAIN

Études de cas

Jeux de rôle

Analyse de situations vécues

Exercices de communication verbale/non verbale

Outils de gestion du stress

Apports structurés

Demandez un devis sur



📍 Centre Vie La Fossette 13270 Fos sur Mer | ☎ 04 42 05 45 88 | ✉ contact@ranc-formation.fr | 🌐 ranc-formation.fr

SAS au Capital de 2000€ - SIRET : 797 609 724 00076 - RCS de Salon - APE : 8559A - Société non soumise à TVA - Ranc Formation est le nom commercial de Groupe Sécurité Formation - FOR-013-2026-09-20-20210619631
Article L612-14 du Code de la Sécurité Intérieure : "L'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise et aux personnes qui en bénéficient. Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics."

Certification QUALIOPI n°1224 OF Ind 2 délivrée par QUALIANOR Certification
Déclaration d'activité n°93131922613 (PACA)

