

Programme : Gérer l'agressivité et les situations difficiles sur un poste d'accueil

Version 1 du 8/03/2026 au 8/03/2029



Public visé :

Tout professionnels

Pré requis :

Pas de prérequis nécessaire

Objectif(s) pédagogique(s)

Savoirs :

- Comprendre le fonctionnement et les enjeux d'un poste d'accueil
- Connaître les différents comportements qui amènent à l'escalade

Savoir-faire :

- Adopter une posture d'accueil professionnelle et bienveillante
- Utiliser les techniques de communication positive pour désamorcer les tensions

Durant la formation, le stagiaire apprendra à :

- Comprendre les attentes et émotions des usagers (patients, clients, accompagnants, fournisseurs)
- Gérer efficacement les situations conflictuelles ou agressives, en toute sécurité

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Adapter sa communication
- Développer son body langage
- Préserver l'équilibre émotionnel face à des situations difficiles

Durée et modalité d'organisation :

- Dates : à définir
- Horaires : 3h30 de formation par demi-journée
- Durée : 2 demi-journées - 7h de formation
- Organisation : en présentiel en intra-entreprise
- Taille du groupe : de 1 à 10 personnes

Lieu :

A définir

Accessibilité :

Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

Nous nous engageons à analyser les aménagements possibles suivant la formation choisie. Les solutions sont aménagées au cas par cas, notamment :

- Tiers-temps ;
- Choix de la modalité en présentiel ou distanciel selon les besoins de la personne.

Les aménagements n'auront pas pour but de modifier le contenu des épreuves d'évaluation et garantiront le maintien du niveau de maîtrise des compétences requis.

Modalité et délai d'accès :

Le bénéficiaire doit retourner tous les documents 5 jours avant le début de la formation, la formation sera accessible après la complétion du dossier de candidature.

Tarifs :

Intra entreprise : 990€ Net de taxes

Déroulé / contenu de la formation :

Intitulé de la formation :	Gérer l'agressivité et les situations difficiles sur un poste d'accueil					
Durée de la formation :	2 demi-journées : 3h30 de formation par demi-journée Soit 7h de formation au total					
Présentation globale de la formation :	Cette formation permet de comprendre les postures des usagers, déchiffrer les comportements pour adopter les bonnes techniques de communication. Elle permet d'identifier les mécanismes de l'agressivité pour effectuer une mise en sécurité de soi-même et de l'environnement. A travers des cas pratiques, nous abordons la gestion des émotions et des situations difficiles.					
Objectifs et compétences visées :	Adopter une posture d'accueil professionnelle et bienveillante					
	Identifier les mécanismes de l'agressivité et les signaux d'alerte					
	Gérer efficacement les situations conflictuelles ou agressives, en toute sécurité					
Niveau pré requis des stagiaires :	Pas de prérequis nécessaires					
Séquence (par demi-journée)	Contenu détaillé	Durée en heures	Méthode pédagogique utilisée	Outils et supports	Organisation pédagogique	Objectif de la séquence
Jour 1 7h	Accueil des participants Présentation du formateur, tour de table, recueil des attentes Module 1 : Le rôle clé de l'accueil (1h30) - Les spécificités de l'accueil dans différents environnements - L'image de l'établissement véhiculée par l'accueil - Les attentes des usagers (stress, peur, urgence, incompréhension, colère, question)	7h	Apports théoriques, participation active des apprenants, exercices pratiques, mises en situation, cas pratiques	Tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, pdf	Salle de formation	Mieux déchiffrer les postures des usagers. Appréhender les comportements et adapter le vôtre. Préserver votre sécurité et celle de votre environnement.

	- Le cadre professionnel : droits et devoirs du personnel d'accueil Méthodes pédagogiques : - Partage d'expériences et situations vécues à l'accueil Module 2 : Les fondamentaux de la communication (2h00) - Les bases de la communication verbale et non verbale - Les 3 piliers de la communication : clarté, écoute, impact - L'importance du premier contact (présentiel et téléphonique) - Maîtriser sa communication sans parler - L'écoute active et la reformulation - Le langage positif et orienté solution - Adapter sa communication selon l'interlocuteur (patient, famille, professionnel) - Le body langage comme essentiel - Développer une posture calme et stable Méthodes pédagogiques : - Mise en situation : Jeux de rôle Module 3 : Comprendre les émotions et les comportements difficiles (1h) - Les émotions dans des contextes particuliers (peur, colère, anxiété, frustration)					
--	---	--	--	--	--	--

- Différence entre mécontentement, agressivité et violence
- Les facteurs déclencheurs à l'accueil (attente, incompréhension administrative)
- Les signaux faibles et indicateurs de montée en tension

Méthodes pédagogiques :

- Analyse de situations réelles apportées par les participants

Module 4 : Prévenir et gérer l'agressivité à l'accueil (1h30)

- Posture professionnelle face à un comportement agressif
- Les techniques de désescalade verbale
- Ce qu'il faut dire / ne pas dire en situation tendue
- La gestion du refus et de la frustration
- Encadrer les usagers dans le respect et la fermeté
- Se protéger émotionnellement et physiquement
- Quand et comment passer le relais (collègues, encadrement, sécurité)

Méthodes pédagogiques :

- Usagers agressifs au guichet
- Appel téléphonique conflictuel
- Colère face à une attente prolongée

Module 5 : Gestion du stress et des émotions au poste d'accueil (1h)

- Mieux se connaître pour gérer ses émotions
- Techniques simples de régulation émotionnelle (respiration, décompte)
- Prendre du recul après une situation difficile pour éviter de s'épuiser mentalement
- Maintenir une posture professionnelle durable

Méthodes pédagogiques :

- Outils de gestion du stress utilisables au poste d'accueil

Clôture de la formation

- Bilan oral collectif
- Évaluation à chaud
- Remise des attestations de fin de formation

Moyen d'encadrement (Formateur) :

Julien MATIJASEVIC est consultant-formateur en Ressources Humaines, DRH externalisé titulaire d'une licence en Management, d'une maîtrise en Ressources Humaines puis d'un Master en Management des Ressources Humaines et des Relations Sociales. Il dispose d'une solide expérience dans la gestion et l'animation d'équipes, acquise au sein de plusieurs entreprises de taille intermédiaire où il a exercé les fonctions de Responsable RH & Formation. Il intervient régulièrement sur les thématiques du management, de performance, de la communication professionnelle et de la gestion des compétences. Il a encadré un accueil/secrétariat de 4 personnes. Il a pu constater les contraintes de ces postes qui méritent un accompagnement pour donner les clés du confort et de la sérénité. Son approche pédagogique est fondée sur des méthodes actives, favorisant l'appropriation des outils et postures apprenantes par les professionnels en situation de transmission.

Le formateur est disponible à l'adresse suivante : julien.matijasevic.pro@gmail.com

Délai de réponse de 48h

Méthodes mobilisées : (Moyens pédagogiques et techniques)

Moyens techniques :

- Salle de formation, tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, support pdf

Moyens pédagogiques :

- Face à face pédagogique avec le formateur
- Répartition pédagogique : 50% de théorie et 50% de pratique
- Apports théoriques, participation active des apprenants, exercices pratiques, mises en situation, cas pratiques

Ressources pédagogiques :

Les ressources pédagogiques sont imprimées et délivrées au stagiaire en fin de formation après appropriation pédagogique à l'aide du formateur.

Modalités de suivi et d'évaluation :

Modalité de suivi :

- Feuilles d'émargement par demi-journées

Modalité d'évaluation :

Avant la formation : Test de positionnement sous forme de QCM pour tester ses connaissances

Pendant la formation : Évaluation à chaud sous forme de QCM pour voir l'évolution des acquis des apprenants

Après la formation : Évaluation à froid sous forme d'entretien téléphonique (dans les 2 mois après la formation)

Réussite si plus de 60% de réponses correctes à l'évaluation à chaud

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de la formation, ainsi que l'évaluation des acquis sera remise à chaque stagiaire