PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des conflits

Prévenir les tensions et désamorcer les situations difficiles

Réf. MG-CONFLITS | Version 2 | 3 novembre 2026

CADRE ET INFORMATIONS PRATIQUES

Organisme : MG Formation Sécurité - Mohamed Gzouni.
Durée : 7 heures en présentiel, sur une journée, hors pauses.
Effectif : de 4 à 10 participants par groupe.
Lieu : locaux de l'entreprise ou d'un centre partenaire, convenus avant la session.
Zone principale : Alpes-Maritimes et est du Var.

Pour une demande particulière nécessitant une adaptation de la durée ou du contenu, un programme et un devis personnalisés sont proposés avant tout engagement.

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Salariés et professionnels en contact avec des clients, usagers ou visiteurs : accueil, commerce, hôtellerie, services et autres activités en relation avec le public. Responsables de proximité confrontés à des tensions professionnelles.

Prérequis : aucun prérequis technique. Formation proposée directement aux entreprises et en sous-traitance aux organismes et centres de formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :
• repérer les facteurs de tension et les signes d'escalade dans une interaction ;
• utiliser l'écoute, le questionnement et la reformulation pour clarifier une demande ;
• exprimer une limite ou un refus avec une posture professionnelle ;
• adapter sa communication et réguler ses réactions face à l'agressivité ;
• décider de poursuivre le dialogue, de solliciter un relais ou de se mettre en sécurité ;
• transmettre un compte rendu factuel et proposer des pistes de prévention.

PERSONNALISATION AVANT LA FORMATION

Un entretien avec le client permet de préciser les métiers, les publics accueillis, les situations difficiles récurrentes et les attentes des équipes. Les consignes internes, les moyens d'alerte, les relais disponibles et les contraintes des locaux sont pris en compte.

Les scénarios sont préparés à partir d'exemples anonymisés : réclamation, attente prolongée, refus d'une demande, incompréhension d'une règle ou agressivité verbale. Ils sont sélectionnés avec le client et adaptés aux missions réelles des participants.

MÉTHODES ET ENCADREMENT

Apports courts, échanges, exercices de communication et jeux de rôle avec débriefing. Alternance des rôles d'interlocuteur, de professionnel et d'observateur. Animation par un formateur en gestion des conflits.

Cadre bienveillant et confidentiel : aucune violence physique réelle ni mise en difficulté humiliante. Possibilité d'interrompre une simulation et d'adapter la participation. La formation porte sur la gestion verbale des conflits et ne comprend pas de techniques de maîtrise physique ou de self-défense.

PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des conflits

Prévenir les tensions et désamorcer les situations difficiles

Réf. MG-CONFLITS | Version 2 | 3 novembre 2026

DÉROULEMENT PÉDAGOGIQUE - 7 HEURES

1. Accueil et positionnement - 30 min
Attentes, expériences, connaissances initiales et règles des exercices.

2. Comprendre et prévenir les tensions - 1 h
Désaccord, conflit, incivilité et agressivité ; facteurs déclencheurs, signaux d'escalade et influence de l'organisation du travail. Analyse de situations professionnelles.

3. Communiquer pour désamorcer - 1 h 30
Écoute active, reformulation, questionnement et choix des mots. Communication non verbale, ton de voix, expression d'un refus, proposition d'alternatives et exercices en binômes.

4. Se maîtriser et préserver sa sécurité - 1 h
Identifier ses réactions au stress ; conserver une posture et une distance adaptées. Limites du dialogue, appel à un collègue ou responsable, mise en sécurité et alerte selon les procédures du client.

5. Mises en situation adaptées au client - 2 h 30
Jeux de rôle issus de l'environnement de travail : accueil, comptoir, téléphone ou espace de service selon les métiers. Scénarios progressifs, rôles tournants, observation avec grille, débriefing et nouvel essai pour appliquer les corrections. Chaque participant s'entraîne à la communication et à la décision face à une situation difficile.

6. Évaluation, bilan et transfert au poste - 30 min
Vérification des connaissances, retour sur les acquis observés en simulation, engagement sur une action concrète et questionnaire de satisfaction.

MOYENS ET CONDITIONS DE RÉALISATION

Salle permettant les échanges et les jeux de rôle ; supports pédagogiques, fiches de scénarios et grilles d'observation. Plans, consignes et procédures du client utilisés lorsqu'ils sont disponibles.

Utilisation des espaces de travail avec l'accord du responsable et information des tiers concernés. Exemples anonymisés ; aucun enregistrement vidéo prévu par défaut.

ÉVALUATION ET DOCUMENT REMIS

Positionnement initial par questions et échanges, observations formatives et évaluation des acquis par questions et mises en situation. Critères : écoute, reformulation, gestion des tensions, limites posées, recours aux relais et préservation de la sécurité.

Un bilan final identifie les acquis et les points à renforcer. Une **attestation de fin de formation** est remise à chaque participant, précisant les objectifs, la durée suivie et les résultats de l'évaluation. Le signalement factuel des incidents, le soutien interne et les améliorations possibles de l'organisation sont abordés.

PROGRAMME DE FORMATION

Gestion des conflits

Prévenir les tensions et désamorcer les situations difficiles

Réf. MG-CONFLITS | Version 2 | 3 novembre 2026

TARIFS - FORMATION DE 7 HEURES

Effectif	Prix par groupe
De 4 à 6 participants	**950 €**
De 7 à 10 participants	**1 050 €**

Ces forfaits comprennent l'échange préalable sur vos besoins, la préparation de mises en situation adaptées à votre environnement de travail, l'animation, les supports pédagogiques, les évaluations et les attestations de fin de formation. L'entreprise fournit une salle adaptée aux échanges et aux jeux de rôle.

Déplacements inclus à Cannes et à Mandelieu-la-Napoule. Pour les autres communes, les éventuels frais supplémentaires sont précisés dans le devis avant engagement.
TVA non applicable, article 293 B du CGI.

Demandes particulières et prestations en sous-traitance : devis personnalisé. Les conditions de règlement sont précisées dans la proposition.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

Contactez-nous via le formulaire du site, par e-mail ou téléphone. Précisez votre structure, le lieu, le nombre de participants et les dates souhaitées. Décrivez les situations difficiles rencontrées par vos équipes afin d'adapter les mises en situation à votre environnement de travail.

Un échange préalable précise vos besoins, les objectifs, les procédures internes et les conditions d'accueil. Les dates et le délai d'organisation sont confirmés lors de cet échange, selon les disponibilités et les adaptations nécessaires. La réservation devient définitive après acceptation du devis et confirmation écrite des dates par MG Formation Sécurité.

FINANCEMENT

Pour les formations commandées directement par une entreprise, le financement est assuré sur ses fonds propres. Un devis précisant le contenu et le tarif est transmis avant tout engagement. En sous-traitance, les modalités de financement et de facturation sont définies avec l'organisme donneur d'ordre.

ACCESSIBILITÉ ET CONTACT

Signalez dès la demande tout besoin d'aménagement lié à une situation de handicap. Les adaptations possibles sont étudiées avec le participant et la structure d'accueil : accès, supports, rythme et exercices. Recours à un appui spécialisé ou orientation si nécessaire.

Référent handicap et contact pédagogique : Mohamed Gzouni.
Tél. : 07 77 22 53 06 | E-mail : contact@mg-formationsecurite.com
Site : mg-formationsecurite.com
SIREN : 889 159 778 | NDA : 93 06 09023 06
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.