

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

Gérer les incivilités dans un environnement professionnel

RS7259 · Certification RS

Ce parcours vous apprend à prévenir, désamorcer et gérer les incivilités rencontrées face aux clients, usagers et administrés, de la simple tension verbale à la situation dégradée. Construit sur les cinq capacités attestées de la certification RS7259, il alterne apports méthodologiques, outils directement transposables et mises en situation réalistes dans un fil rouge professionnel.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
21 h	6	3

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	Gérer les incivilités dans un environnement professionnel
Code	RS7259
Type	Certification RS
Certificateur	INEA CONSEIL
Durée	21 h, 6 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	24/09/2030

Le métier et les compétences visées

La compétence visée concerne tout professionnel en contact direct avec un public : chargé d'accueil, conseiller clientèle, agent de service public, personnel hospitalier, agent de transport ou membre d'une équipe événementielle. Elle consiste à repérer les signes avant-coureurs d'une dégradation, à faire connaître et respecter les règles de comportement, puis à intervenir en conciliateur lorsque la tension monte, en mobilisant la médiation et la communication non violente. Face à une situation dégradée, le professionnel gère ses émotions et le stress des parties, sait passer le relais à la sécurité ou à la hiérarchie et, une fois le calme revenu, formalise un retour d'expérience utile à l'amélioration continue du service d'accueil.

Public visé

- Agents d'accueil et chargés de relation usagers des administrations et collectivités
- Conseillers et téléconseillers du service clientèle, en face à face ou à distance
- Personnels d'accueil et de soins des établissements de santé
- Agents commerciaux, de contrôle et d'information des réseaux de transport en commun
- Personnels d'accueil et de coordination des événements et grandes manifestations recevant du public

Prérequis

- Expérience professionnelle d'au moins un an en lien avec des individus tels que des clients, des fournisseurs ou le grand public
- Maîtrise du français oral et écrit permettant de suivre un cours texte et de rédiger un compte rendu
- Accès à un ordinateur ou une tablette connecté à internet, équipé d'un dispositif audio

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Identifier les différents types d'incivilités et leurs facteurs déclencheurs dans un espace professionnel privé ou public
- Repérer les signes avant-coureurs verbaux, non verbaux et contextuels d'une situation en voie de dégradation

- Concevoir et diffuser des outils de sensibilisation adaptés au public visé (charte, règlement, affichage, flyer)
- Rappeler et faire respecter les règles de comportement, de communication et de respect de la diversité avec assertivité
- Adopter une posture de conciliateur et appliquer les techniques de communication non violente pour éviter l'escalade
- Conduire une médiation entre usagers en tenant compte des profils, personnalités et motivations des parties prenantes
- Gérer ses propres émotions et le stress des parties lors d'une situation d'incivilité dégradée ou violente
- Déclencher au bon moment l'appel à une aide extérieure (sécurité, hiérarchie) selon une procédure d'alerte définie
- Rédiger un retour d'expérience structuré sur une situation vécue, les réponses apportées et les résultats obtenus
- Contribuer à l'enrichissement d'un guide de bonnes pratiques et à l'amélioration continue du service d'accueil

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Ambre Mobilités

IM

Inès Morel

Conseillère d'accueil et de vente en agence commerciale, puis référente prévention des incivilités

Transport public urbain et interurbain (réseau de bus et tramway, agences commerciales, navettes événementielles)

Ambre Mobilités exploite le réseau de transport d'une agglomération de taille moyenne : lignes de bus et de tramway, deux agences commerciales, une plateforme téléphonique et des navettes spéciales lors des grands événements locaux. Depuis la refonte de la grille tarifaire et des travaux prolongés sur la ligne principale de tramway, l'agence centrale connaît des files d'attente plus longues, des réclamations en hausse et plusieurs échanges tendus au guichet. Inès Morel, conseillère depuis trois ans, constate que ses collègues réagissent chacun à leur manière, sans repères communs. Sa responsable, Claire Fontanel, lui propose de devenir référente prévention des incivilités de l'agence. Inès va devoir comprendre les mécanismes de l'incivilité, outiller l'équipe, apprendre à désamorcer les conflits, faire face à des situations plus graves et capitaliser sur chaque expérience vécue.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Inès dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc M1 : Inès analyse les situations tendues de l'agence, apprend à repérer les signaux d'alerte et conçoit avec l'équipe une charte d'accueil et une signalétique adaptées aux usagers.
2. Bloc M2 : confrontée à des usagers mécontents et à des litiges entre voyageurs, Inès adopte une posture de conciliatrice, pratique la communication non violente et mène ses premières médiations.
3. Bloc M3 : lors d'une soirée de navettes événementielles, Inès fait face à une situation dégradée, gère le stress collectif, mobilise la sécurité, puis rédige un retour d'expérience qui alimente le guide de bonnes pratiques du réseau.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les compétences visées : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
M1 · Prévenir les incivilités : repérer les signaux et informer sur les règles		**7 h**
1	Comprendre les incivilités et repérer les signes avant-coureurs	4 h
2	Communiquer et faire respecter les règles de comportement	3 h
M2 · Désamorcer et résoudre les situations conflictuelles		**7 h**
3	Adopter une posture de conciliateur et pratiquer la communication non violente	3 h 30
4	Conduire une médiation en tenant compte des profils et des motivations	3 h 30
M3 · Gérer les situations dégradées et capitaliser sur l'expérience		**7 h**
5	Intervenir dans une situation d'incivilité dégradée ou violente	4 h
6	Réaliser un retour d'expérience et contribuer à l'amélioration continue	3 h
Total du parcours		**21 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 6 h 30
- Cours texte et infographies : 6 h 30
- Études de cas et mises en situation : 5 h
- QCM et évaluations : 3 h

04 · PROGRAMME DÉTAILLÉ

Contenu des cours

M1 · 7 h

Prévenir les incivilités : repérer les signaux et informer sur les règles

Cours 1 · Comprendre les incivilités et repérer les signes avant-coureurs

4 h

OBJECTIFS

- Distinguer les différents types d'incivilités et leur niveau de gravité dans un espace professionnel privé ou public
- Identifier les signes avant-coureurs verbaux, non verbaux et environnementaux d'une situation qui se dégrade
- Mettre en place des actions de prévention adaptées aux facteurs de risque repérés

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM d'identification des types d'incivilités et étude de cas vidéo avec repérage des signes avant-coureurs sur une grille d'observation

CONTENUS

- Définir l'incivilité : de l'impolitesse à l'agression, typologie et échelle de gravité
- Les facteurs déclencheurs : attente, incompréhension, sentiment d'injustice, environnement de l'accueil
- Les spécificités des contextes : service clientèle, services publics, transports, événements grand public
- Lire les signaux faibles : posture, voix, gestes, vocabulaire, dynamique de groupe
- Le cycle de montée en tension et les moments clés pour intervenir
- Aménagement de l'espace et organisation du flux comme leviers de prévention
- Cartographier les situations à risque de son poste de travail

Fil rouge · Inès observe une matinée d'affluence à l'agence centrale après l'annonce des nouveaux tarifs et doit relever, sur une grille d'observation, les signaux annonciateurs de tension chez trois usagers. Elle propose ensuite à Claire Fontanel deux ajustements de l'organisation de la file d'attente.

Cours 2 · Communiquer et faire respecter les règles de comportement

3 h

OBJECTIFS

- Concevoir des outils de sensibilisation adaptés au public visé (charte, règlement, affichage, flyer)
- Rappeler une règle de comportement, de communication ou de respect de la diversité avec assertivité et sans provoquer de rupture

ÉVALUATION FORMATIVE

Production commentée d'un outil de sensibilisation (charte ou affiche) et QCM sur les formulations de rappel à la règle

CONTENUS

- Le cadre de référence : règlement intérieur, conditions d'accueil, obligations de l'usager et du professionnel
- Respect de la diversité et lutte contre les comportements discriminatoires à l'accueil
- Concevoir une charte de comportement claire et partagée
- Signalétique, panneaux et flyers : choisir le bon message et le bon support pour le public
- Rappeler la règle à l'oral : formulations assertives et erreurs à éviter
- Impliquer l'équipe dans l'application homogène des règles

Fil rouge · Inès rédige avec deux collègues la charte d'accueil de l'agence et conçoit un affichage destiné aux usagers pendant la période de travaux. Elle s'entraîne ensuite à rappeler la règle à un usager qui filme un agent sans son accord.

M2 · 7 h

Désamorcer et résoudre les situations conflictuelles

Cours 3 · Adopter une posture de conciliateur et pratiquer la communication non violente

3 h 30

OBJECTIFS

- Adopter une posture d'accueil apaisante et une attitude de conciliateur face à un interlocuteur mécontent
- Appliquer les étapes de la communication non violente pour éviter l'escalade conflictuelle

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice de reformulation à partir de dialogues écrits et mise en situation scénarisée à embranchements avec feedback commenté

CONTENUS

- Les ressorts de l'escalade conflictuelle et les mécanismes de défense
- La posture du conciliateur : neutralité, disponibilité, maîtrise de soi
- Écoute active : reformulation, questionnement, validation des émotions
- Les quatre étapes de la communication non violente : observation, sentiment, besoin, demande
- Communication non verbale et paraverbale : distance, ton, débit, regard
- Formulations apaisantes et mots qui enveniment la relation
- Adapter sa communication en face à face et au téléphone

Fil rouge · Un usager arrive très irrité après trois correspondances manquées en raison des travaux et exige un remboursement immédiat. Inès doit conduire l'échange en appliquant l'écoute active et la communication non violente jusqu'à une proposition acceptable.

Cours 4 · Conduire une médiation en tenant compte des profils et des motivations

3 h 30

OBJECTIFS

- Analyser les profils, personnalités et motivations des parties prenantes d'un conflit
- Conduire une médiation entre individus pour aboutir à une issue acceptable par chacun

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas avec analyse des profils et des motivations, suivie d'un QCM sur les étapes de la médiation

CONTENUS

- Comprendre les profils et personnalités : grilles de lecture comportementales
- Identifier les motivations, intérêts et besoins derrière les positions affichées
- Les principes de la médiation de terrain : cadre, neutralité, confidentialité
- Les étapes d'une médiation entre usagers ou entre un usager et un collègue
- Techniques de recentrage, de recadrage et de recherche de solutions
- Reconnaître les limites de la médiation et savoir passer le relais

Fil rouge · Dans un tramway bondé, deux voyageurs s'opposent violemment au sujet d'une poussette et d'une place réservée, sous le regard des autres passagers. Inès, en renfort sur la ligne, doit analyser les profils en présence et mener une médiation rapide.

M3 · 7 h

Gérer les situations dégradées et capitaliser sur l'expérience

Cours 5 · Intervenir dans une situation d'incivilité dégradée ou violente

4 h

OBJECTIFS

- Gérer ses propres émotions et le stress exprimé par les différentes parties prenantes
- Adopter les comportements de protection adaptés face à une situation dégradée voire violente
- Faire appel au bon moment à une aide extérieure (personnel de sécurité, responsables hiérarchiques)

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation scénarisée à embranchements sur la gestion d'une situation dégradée et QCM sur la procédure d'alerte

CONTENUS

- Reconnaître le basculement vers une situation dégradée ou violente
- Comprendre la réaction de stress : mécanismes physiologiques et émotionnels
- Techniques de régulation émotionnelle : respiration, ancrage, distanciation
- Gérer le stress des parties et des témoins pour revenir à un climat plus serein
- Se protéger et protéger les autres : distance de sécurité, positionnement, issues
- Procédure d'alerte : qui appeler, quand, comment transmettre l'information
- Après l'incident : prise en charge, soutien entre collègues et récupération

Fil rouge · Lors d'une soirée de navettes vers un festival, un retard important provoque l'énervement d'un groupe de spectateurs et l'un d'eux devient menaçant envers le conducteur. Inès doit gérer son propre stress, apaiser les témoins et déclencher la procédure d'alerte vers l'équipe de sécurité et sa responsable.

Cours 6 · Réaliser un retour d'expérience et contribuer à l'amélioration continue

3 h

OBJECTIFS

- Rédiger un feed-back structuré d'une situation vécue, des réponses mises en œuvre et des résultats obtenus
- Formuler des propositions pour enrichir le guide de bonnes pratiques et améliorer le service d'accueil

ÉVALUATION FORMATIVE

Rédaction d'un retour d'expérience à partir d'un cas vidéo, évaluée à l'aide d'une grille critériée, et QCM de synthèse du parcours

CONTENUS

- Pourquoi capitaliser : de l'incident isolé à l'apprentissage collectif
- Structurer un retour d'expérience : faits, réponses apportées, résultats, enseignements
- Rédiger de façon factuelle et objective : vocabulaire, chronologie, traçabilité
- Animer un débriefing d'équipe bienveillant et constructif
- Construire et faire vivre un guide de bonnes pratiques de gestion des incivilités
- Suivre les actions d'amélioration du service d'accueil

Fil rouge · Le lendemain de la soirée événementielle, Inès rédige le retour d'expérience de l'incident et anime un débriefing avec l'équipe. Elle présente ensuite à Claire Fontanel trois fiches réflexes destinées au guide de bonnes pratiques du réseau.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
C1. Identifier et prendre en compte les signes avant-coureurs de situations pouvant se dégrader, selon les types d'incivilités, afin de les prévenir	M1	1
C2. Communiquer et faire respecter les règles de comportement, de communication et de respect de la diversité à l'aide d'outils de sensibilisation adaptés	M1	2
C3. Intervenir dans la résolution de situations difficiles en conciliateur, par la médiation et la communication non violente, en tenant compte des profils et motivations	M2	3, 4
C4. Intervenir dans des situations d'incivilité dégradées voire violentes en gérant émotions et stress et en faisant appel si besoin à une aide extérieure	M3	5
C5. Réaliser des feed-back des situations vécues pour enrichir les guides de bonnes pratiques et contribuer à l'amélioration continue des services d'accueil	M3	6

Évaluations formatives

Chaque cours comporte des évaluations formatives intégrées qui permettent à l'apprenant de mesurer sa progression : QCM en fin de sous-chapitre avec correction commentée, études de cas vidéo à analyser, mises en situation scénarisées à embranchements dans le fil rouge Ambre Mobilités, et productions écrites (outil de sensibilisation, retour d'expérience) accompagnées de grilles critériées d'autoévaluation. Les résultats sont tracés sur la plateforme, ce qui permet à l'organisme de formation de suivre l'assiduité et l'acquisition des compétences de chaque apprenant, et de proposer si besoin un accompagnement complémentaire.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
M1, M2, M3	Les modalités d'évaluation de la certification RS7259 ne sont pas détaillées dans les données du référentiel fournies. Elles sont définies par le certificateur INEA CONSEIL : l'organisme de formation se réfère à la fiche officielle France Compétences et aux exigences du certificateur pour organiser l'évaluation portant sur l'ensemble des cinq capacités attestées.

Le parcours prépare à la certification en couvrant de manière exhaustive les cinq capacités attestées du référentiel RS7259, chacune étant traitée dans au moins un cours dédié. Les mises en situation du fil rouge reproduisent des contextes professionnels visés par la certification (accueil en agence, transport en commun, événement grand public) et entraînent l'apprenant à analyser une situation, choisir une réponse adaptée et la justifier. Les productions demandées, notamment l'outil de sensibilisation et le retour d'expérience structuré, constituent des supports d'entraînement directement réutilisables. School For Mate fournit le contenu pédagogique : l'organisme de formation reste responsable de l'inscription à la certification et de l'organisation des épreuves auprès du certificateur.

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning accessible 24 h sur 24 sur ordinateur, tablette et smartphone, avec suivi de progression et traçabilité des activités
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire du parcours
- Cours texte enrichi et infographies de synthèse téléchargeables (signaux d'alerte, étapes de la communication non violente, procédure d'alerte)
- Études de cas et mises en situation scénarisées à embranchements dans le fil rouge Ambre Mobilités
- QCM de fin de sous-chapitre et de fin de cours avec corrections commentées
- Boîte à outils transposable : modèles de charte de comportement, grille d'observation, trame de retour d'expérience, fiches réflexes
- Contenu en marque blanche, personnalisable par l'organisme de formation qui assure l'accompagnement pédagogique et technique de ses apprenants

Débouchés et évolutions

- Renforcement des compétences dans son poste actuel de chargé d'accueil ou de relation usagers, en organisation privée ou publique
- Conseiller ou téléconseiller du service clientèle traitant des réclamations sensibles
- Agent d'accueil, d'information ou de contrôle dans les transports en commun
- Personnel d'accueil en établissement de santé ou en administration publique
- Membre d'équipe d'accueil et de coordination lors d'événements et de grandes manifestations
- Évolution vers une mission de référent prévention des incivilités ou de responsable d'équipe d'accueil

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.
contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RS7259 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.