



## LA PREVENTION ET LA GESTION DES CONFLITS EST UNE COMPETENCE CLE DU CABINET EUROBOGEN.

Les services publics se voient de plus en plus confrontés par des comportements qui vont à l'encontre des normes sociales et des règles de bienséance. Les incivilités prennent diverses formes, commençant par une remarque irrespectueuse, voire une injure; des escalades plus dramatiques vont jusqu'aux actes délictueux ou criminels.

Pour la protection de l'ensemble des personnels des collectivités, et afin de restaurer une communication civilisée entre eux et les citoyens, un programme de formation est disponible (et adapté sur mesure) pour tous agents qui sont en contact direct avec les demandeurs aux guichets, dans les bureaux, au téléphone, à l'accueil, ou engagés dans des collaborations au service des administrés.



*Comprendre les incivilités dans les services publics et y répondre de manière adaptée est essentiel pour protéger les agents, améliorer leurs conditions de travail et garantir la qualité du service rendu aux usagers.*

# GÉRER LES INCIVILITÉS

**pour les agents du droit public**

Nous contacter

**EUROBOGEN  
CONSEIL & FORMATION**

7 rue Kant, 67000 Strasbourg

+33 3 88 40 48 47

[contact@eurobogen.com](mailto:contact@eurobogen.com)

[www.eurobogen.fr](http://www.eurobogen.fr)

Faites appel à une consultance experte pour trouver ensemble

- des solutions aux problèmes
- des résolutions aux conflits



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

1. Renforcer la capacité des agents à prévenir et désamorcer les tensions  
Acquérir des techniques verbales et posturales pour réduire l'escalade des situations d'incivilité et rétablir un échange constructif avec les usagers.
2. Développer des automatismes de gestion de soi et des autres sereine et assertive  
Intégrer des réflexes sur des points clés issus des arts martiaux, de l'hypnose et de la communication non-violente, pour canaliser son stress, maintenir la maîtrise de soi et agir avec fermeté face à l'agressivité.
3. Fédérer les agents autour d'un socle commun de bonnes pratiques dans tout les services. Créer une culture partagée et pérenne de gestion des incivilités, en s'appuyant sur des bonnes pratiques, une feuille de route individuelle et collective, et un suivi terrain.

## FORMATEURS

Les formatrices et formateurs EUROBOGEN sont des experts dans l'enseignement, les pratiques et l'ancrage d'une gestion des conflits impactante.

## SIX AXES DE RÉFLEXION, DE BONNES PRATIQUES ET D'APPRENTISSAGE

1. Typologie des comportements inacceptables, échelle de gravité et cadre juridique.
2. Causalités de ces comportements : personnalités, déclenchements, causes profondes, tendances, environnement.
3. Application des sagesses et pratiques des Arts Martiaux dans le relationnel quotidien.
4. Conduite d'une dé-escalade d'un conflit : le langage de la logique claire et l'énoncé des conséquences avec assertivité.
5. La gestion de soi et la démonstration d'empathie ; le pont relationnel professionnel bienveillant et ses limites.
6. Les chartes et autres outils organisationnels de protection des personnes dans leur emploi.

### EUROBOGEN CONSEIL & FORMATION

7 rue Kant, 67000 Strasbourg  
+33 3 88 40 48 47  
contact@eurobogen.com  
www.eurobogen.fr



## PROGRAMME SUR 2 JOURS

### ● JOUR 1

Mise en route, socle commun, études des réflexes, reprogrammation des automatismes comportementaux.

### ● JOUR 2

Pratique intensive, simulations, feuille de route individuelle, repositionnement de la civilité dans le collectif au travail et dans le service.

### Modalités pédagogiques

