

Formation certifiante

Gestion de conflits

Customer Care

Relation client

# Formation Gestion des Incivilités

Certification visée : « Gérer les incivilités dans un environnement professionnel » — RS7259

- ✓ 17h de formation, 100% à distance
- ✓ Classes virtuelles en direct, ateliers pratiques et mises en situation professionnelles
- ✓ Certification reconnue — RS7259, organisme Qualiopi
- ✓ 96% de taux d'obtention de la certification en 2025, 100% de taux de satisfaction

## Un enjeu grandissant pour les métiers en contact avec le public

Accueil, support client, services publics, transports, santé : les professionnels en première ligne sont de plus en plus exposés à des comportements incivils. Cette formation donne les clés concrètes pour prévenir les tensions, adopter la bonne posture et désamorcer les situations difficiles avant qu'elles ne s'aggravent.

**96%**

Taux d'obtention de  
la certification

**100%**

Taux de satisfaction

**3-30**

Stagiaires par  
session

**1 500 €**

Éligible OPCO ·  
financement  
personnel possible

## RÉSUMÉ & PROGRAMME

# 17h pour désamorcer les incivilités et professionnaliser la relation client

Cette formation prépare les professionnels en contact direct avec la clientèle ou le public à mieux prévenir, gérer et désamorcer les incivilités en environnement professionnel. Le parcours combine 8h de synchrone et 9h de e-learning : postures de customer care, communication adaptée, analyse de situations conflictuelles, support client plus proactif.

### Objectifs pédagogiques

- Prévenir les incivilités en instaurant une culture de la proactivité
- Gérer les situations difficiles en maîtrisant les étapes de résolution de conflit
- Désamorcer les tensions avant qu'elles ne s'intensifient
- Adopter la posture « customer care » face à des clients mécontents ou agressifs
- Maîtriser les modes de communication adaptés aux comportements incivils

### Public visé

- Professionnels en contact direct avec la clientèle ou le public
- Accueil, support, services publics, transports, santé, événementiel

### Prérequis d'admission

- Un an d'expérience en lien avec des clients, fournisseurs ou le grand public
- Prérequis validés via un dossier d'admission

## Programme de la formation — 3 blocs de compétences

1

### Un support client performant

- ✓ Construire un support client efficace.
- ✓ Réaliser un diagnostic d'un service support existant.
- ✓ Mettre en place une culture de la proactivité.
- ✓ Créer une base de connaissance comme source de vérité.

2

### Le customer care comme posture pour gérer les incivilités

- ✓ Gérer les comportements incivils et situations escaladées.
- ✓ Mobiliser les 4 étapes de la résolution de conflit.
- ✓ Mesurer l'efficacité de sa posture grâce à des KPI.
- ✓ Déterminer les communications adaptées à chaque situation.
- ✓ Désamorcer une situation conflictuelle et éviter l'escalade.

## APERÇU DES MODALITÉS



**47%**

**Synchrone**

Sessions Zoom, ateliers, mises en situation — 8h



**53%**

**Asynchrone (e-learning)**

Cours en ligne, exercices, quiz — 9h

3

## Communication et gestion de conflits

- ✓ Comprendre les fondamentaux de la communication en tant que CSM.
- ✓ Adopter une posture CSM qui limite le risque d'incivilité.
- ✓ Analyser les situations passées pour en tirer des enseignements d'équipe.
- ✓ Mesurer l'impact des incivilités mal gérées sur les équipes et les clients.

## DÉBOUCHÉS

Chargé(e) de relation client/clientèle

Conseiller(ère) clientèle en contact direct avec le public

Hôte(sse) d'accueil ou agent de médiation

Responsable ou superviseur(e) de service client

## MODALITÉ & ÉVALUATION

 Synchrones 47% · 8h

 E-learning 53% · 9h

| BLOC | ÉPREUVE ÉCRITE                                        | ÉPREUVE ORALE                                                | SEUIL |
|------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------|
| 1    | Analyse de situations professionnelles conflictuelles | —                                                            | ≥80%  |
| 2    | —                                                     | Mise en situation professionnelle (jeu de rôle) + soutenance | ≥80%  |
| 3    | —                                                     | Entretien oral                                               | ≥80%  |

Toutes les épreuves à distance via plateforme sécurisée. Validation partielle possible, chaque bloc validé est acquis définitivement. Résultats sous 5 jours ouvrés après la dernière soutenance.

| PROCHAINES SESSIONS 2026 | DATES                       |
|--------------------------|-----------------------------|
| Session 1 → 3            | 4 mai · 1 juin · 29 juin    |
| Session 4 → 6            | 3 août · 31 août · 28 sept. |

| INDICATEUR           | RÉSULTAT        |
|----------------------|-----------------|
| Taux d'obtention     | 96%             |
| Taux de satisfaction | 100%            |
| Durée totale         | 17h             |
| Format               | 100% distanciel |

### Organisation pratique

Durée 17 heures. Format 100% distanciel, aucun déplacement requis. Effectifs de 3 à 30 stagiaires. Outils : Zoom, Kare Courses, Slack, Digiforma.

## FINANCEMENT & CONTACT

OPCO

Pôle Emploi / France Travail

Plan de développement

Financement personnel

Inscription au plus tard 14 jours ouvrés avant le début si la session n'est pas complète : le candidat complète le formulaire en ligne, puis est contacté sous 48h ouvrées pour un entretien de qualification. Certification RS7259 délivrée par INEA CONSEIL (France Compétences), enregistrée jusqu'au 24 septembre 2030. Accessible aux personnes en situation de handicap – aménagements sur demande auprès d'admin@kare.school.

|           |                                      |
|-----------|--------------------------------------|
| Organisme | Kare School                          |
| Contact   | hello@kare.school<br>06 48 78 76 13  |
| Adresse   | 9 place Jacques Marette, 75015 Paris |
| Tarif     | 1 500 € – Éligible OPCO              |

KARE – SAS au capital de 80 164 € – RCS Paris 922 113 964 – SIRET 92211396400014 – NDA 11756649575 (ne vaut pas agrément de l'État).