



GROUPE
SIGMAXIS
Sécurité, Formation & Expertise Incendie

Programme de formation :

Gestion des conflits

Conforme à l'article **L.4121-1** du Code du Travail

Réf : FORM-GDC-01

Version : 2026V2

Mise à jour : 01/03/2026

Durée : 07h00

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

- **Intitulé de la formation :** Gestion des Conflits (Prévention & désamorçage de l'agressivité).
- **Délais d'accès :** Inscription possible jusqu'à 1 semaine avant le début de la session en inter-entreprise, et sous 2 semaines après validation de la convention en intra-entreprise (sous réserve de disponibilité).
- **Modalités d'accès :** L'inscription est validée après signature de la convention de formation et du devis. Contact : formation@sigmaxis.fr / 02 99 83 05 52 (à adapter avec vos coordonnées).
- **Cadre réglementaire :** Obligation de sécurité de l'employeur (Art. L.4121-1 du Code du Travail). Formation recommandée dans le cadre du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP).
- **Durée :** 1 jour (Soit 7 heures).
- **Lieu de formation :** En intra-entreprise (sur le site du client, salle adaptée) ou en inter-entreprise (Centre d'Affaires Alizés — Cesson-Sévigné, Rennes 35).
- **Public visé :** Tout professionnel confronté à des situations de tension, d'incivilité ou d'agressivité (Accueil & Réception, Commerce & Vente, Transport, Service public, Médico-social).
- **Nombre de participants :** Groupe de 4 à 12 personnes maximum (pour permettre à chacun de participer aux mises en situation).
- **Prérequis :** Aucune connaissance préalable n'est requise.
- **Tarif :** 950€ HT / jour (Intra-entreprise) ou 250€ HT / personne (Inter-entreprise).
- **Accessibilité (Handicap) :** Formation accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR). Formation 100% verbale et comportementale (aucune composante physique). Nous invitons les personnes concernées à contacter notre Référent Handicap en amont afin d'étudier les possibilités d'adaptation pédagogique.

SIGMAXIS FORMATION

SASU au capital de 1 000 € — RCS Rennes 999 213 796

Siège social : 22 rue de la Rigourdière, Centre d'Affaires ALIZES, 35510 Cesson-Sévigné

☎ 02 99 83 05 52 | ✉ formation@sigmaxis.fr | 🌐 www.sigmaxis.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 53351283135 auprès du préfet de région de BRETAGNE

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État



2. OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- **Comprendre** les mécanismes du conflit et de l'escalade de l'agressivité.
- **Repérer** les signaux précurseurs d'une situation qui dégénère.
- **Adapter** sa communication verbale et non-verbale pour désamorcer.
- **Appliquer** les techniques de médiation et d'assertivité.
- **Gérer** son stress et ses émotions en situation de tension.
- **Connaître** le cadre juridique applicable (légitime défense, obligation de secours).

3. CONTENU DÉTAILLÉ

MODULE 1 : MÉCANISMES DU CONFLIT & DE L'AGRESSIVITÉ (1h30)

- **La courbe de l'agressivité** : Naissance, montée, crise, retombée.
- **Les typologies** : Les différents types de conflits et leurs origines (profils d'individus en situation de stress ou de colère).
- **Les facteurs aggravants** : Facteurs déclencheurs en milieu professionnel.
- **Les signaux d'alerte** : Identifier les signaux faibles avant qu'une situation ne dégénère.
- **Exercice** : Analyse de situations vécues par les stagiaires.

MODULE 2 : COMMUNICATION & TECHNIQUES DE DÉSAMORÇAGE (2h00)

- **Communication verbale** : Choix des mots, reformulation, écoute active.
- **Communication non-verbale** : Posture, regard, distance, gestuelle.
- **Le positionnement assertif** : S'affirmer sans agresser (méthode DESC).
- **Techniques d'intervention** : Empathie, reformulation, recadrage.
- **Le « dialogue contrôlé »** : Garder la maîtrise de l'échange.

SIGMAXIS FORMATION

SASU au capital de 1 000 € — RCS Rennes 999 213 796

Siège social : 22 rue de la Rigourdière, Centre d'Affaires ALIZES, 35510 Cesson-Sévigné

☎ 02 99 83 05 52 | ✉ formation@sigmaxis.fr | 🌐 www.sigmaxis.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 53351283135 auprès du préfet de région de BRETAGNE

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État



- **Mises en situation** : Jeux de rôles filmés avec débriefing collectif.

MODULE 3 : GESTION DU STRESS & DES ÉMOTIONS (1h30)

- **Le mécanisme du stress** : Réactions physiologiques (adrénaline, effet tunnel).
- **Réponses tactiques** : Techniques de respiration et de recentrage rapide.
- **Garder le contrôle** : Maintenir sa lucidité face à une agression verbale (gestion de la peur et de la colère).
- **L'après-crise** : Le débriefing émotionnel après un incident.
- **Atelier pratique** : Exercices de gestion du stress en temps réel.

MODULE 4 : CADRE JURIDIQUE & CONDUITE À TENIR (2h00)

- **La légitime défense** : Conditions et limites (Art. 122-5 C. Pénal).
- **Obligation de secours** : Non-assistance à personne en danger (Art. 223-6 C. Pénal).
- **Sécurité physique** : Gestion de la distance de sécurité (proxémie et placement).
- **Procédure interne** : Savoir quand et comment alerter (collègues, hiérarchie, forces de l'ordre) et rédiger un compte-rendu d'incident / main courante.
- **Mise en situation finale** : Scénario complet — détection, désamorçage, alerte, débriefing.

4. MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- **Méthodes** : Pédagogie active (70% pratique, 30% théorie). Alternance d'apports théoriques, d'échanges basés sur le vécu des stagiaires et de mises en situation.
- **Moyens techniques** :
 - Support de cours projeté (PowerPoint).
 - Caméra et écran de diffusion pour l'enregistrement et le débriefing des jeux de rôles.
 - Livret de synthèse et fiches réflexes remis aux stagiaires à conserver.

SIGMAXIS FORMATION

SASU au capital de 1 000 € — RCS Rennes 999 213 796

Siège social : 22 rue de la Rigourdière, Centre d'Affaires ALIZES, 35510 Cesson-Sévigné

☎ 02 99 83 05 52 | ✉ formation@sigmaxis.fr | 🌐 www.sigmaxis.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 53351283135 auprès du préfet de région de BRETAGNE

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État



5. MOYENS D'ENCADREMENT

La formation est assurée par un formateur expert, disposant :

- D'une activité professionnelle de la sécurité en cours.
- D'une expérience terrain avérée en gestion de situations conflictuelles.
- D'une formation certifiée aux techniques de communication de crise.
- De compétences pédagogiques confirmées pour la formation d'adultes.

6. SUIVI ET ÉVALUATION (VALIDATION)

- **Suivi de l'exécution** : Signature des feuilles d'émargement par demi-journée par les stagiaires et le formateur.
- **Évaluation des acquis** :
 - Auto-évaluation de positionnement (avant/après la formation).
 - Évaluation formative continue : grille d'observation remplie par le formateur lors des mises en situation.
 - Évaluation sommative : Questionnaire à choix multiples (QCM de 10 questions) de fin de session pour valider les connaissances.
- **Sanction de la formation** : Délivrance d'une Attestation de fin de formation nominative à chaque participant.

7. INDICATEURS DE RÉSULTATS

- En tant que nouveau programme, les taux de satisfaction, le taux de réussite au QCM et le nombre de stagiaires formés ne sont pas encore disponibles. Ils seront communiqués et actualisés dès la réalisation des premières sessions sur l'année 2026.

SIGMAXIS FORMATION

SASU au capital de 1 000 € — RCS Rennes 999 213 796

Siège social : 22 rue de la Rigourdière, Centre d'Affaires ALIZES, 35510 Cesson-Sévigné

☎ 02 99 83 05 52 | ✉ formation@sigmaxis.fr | 🌐 www.sigmaxis.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro : 53351283135 auprès du préfet de région de BRETAGNE

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État