

Durée de la session : 7 heures

Domaine de formation : ELU0604 – Gestion des conflits / conflits de voisinage

Prérequis : Aucun prérequis

Public : Elus, collaborateurs d'élus, cadres administratifs, agents de la collectivité.

Face aux incivilités, aux tensions en réunion publique ou aux interpellations virulentes, l' élu doit faire preuve de sang-froid et de maîtrise de soi. Cette formation vous apporte des outils pour comprendre les mécanismes émotionnels, désamorcer les situations difficiles et protéger votre équilibre personnel tout en maintenant une posture d'écoute et de fermeté.

Les objectifs pédagogiques :

Cette formation a pour objectifs de permettre aux participants de :

- S'adresser à un usager qui a un comportement indésirable.
- Reconnaître la tension et comment diminuer celle-ci.
- D'être conscient des effets qu'une personne agressive ou émotive a sur vous.
- Différencier les différents comportements émotifs et agressifs.
- Savoir comment vous comporter de façon "professionnelle" face
 - *un usager émotif/agressif.
 - *à ceux qui se plaignent et qui critiquent.
 - *à ceux qui deviennent trop personnels : insultants, blessants, discriminants, qui vous donnent des ordres
 - *à ceux qui vous menacent avec violence.

Le programme :

Les causes de l'émotion et de l'agression :

- Les émotions primaires.
- Le fonctionnement du cerveau.
- Qu'est-ce qu'une agression.

Reconnaître les types d'agression :

- Niveau 1 & 2 de l'agression : assertivité.
- Niveau 3 de l'agression : négociation.
- Niveau 4 de l'agression : fin de discussion.

Contrôler sa propre tension et son stress :

- Différencier stress, pression et angoisse
- Décoder le processus du stress
- Repérer le déni et les méconnaissances
- Les risques : identifier les effets psychiques et physiques du stress

Inverser les réclamations et les critiques :

- Ecoute active.
- Ethique.
- Initiation à la communication non-violente.

Se positionner quand l'usager est trop personnel

Adopter une posture sûre en cas de menaces

- La distance de bonne posture.
- La technique ERRIC.
- Mise en situation.

Comment réagir en cas de braquage :

- Recommandation et bonnes pratiques.

Les points forts de la formation :

- L'acquisition de techniques simples en gestion du stress et en gestion de conflits. L'apprenant aura une grille d'analyse lui permettant d'identifier le niveau d'agressivité de son interlocuteur et de gérer la situation.
- Le formateur a une expérience importante dans le domaine, il forme des élus, mais également des personnels de la santé, du médico-social et de la grande distribution sur ce sujet.

Modalités pédagogiques :

- La formation est dispensée en visioconférence en présence de votre Formateur
- Elle alterne apports théoriques, analyses de situations, échanges et exercices pratiques pour favoriser la mise en application.

Moyens pédagogiques :

- Plateforme de visioconférence
- Accès un extranet pédagogique.
- Les ressources pédagogiques (supports et documents) sont mises à disposition via cet extranet.
- Un appui technique peut être mobilisé pour l'aide à la connexion

Ressources pédagogiques :

- Les participants ont accès à un ensemble de ressources pédagogiques numériques : supports projetés, documents d'analyse, études de cas, exercices et fiches méthodologiques.
- Ces ressources sont mises à disposition via l'extranet dédié avant, pendant ou après la formation, selon les besoins.

Modalités d'évaluation :

- Questionnaire sur les attentes
- La validation des acquis du bénéficiaire s'effectue par un quiz de connaissances (Kahoot) , des mises en situation.
- Evaluation de la satisfaction à chaud et évaluation à froid à 6 mois

Les résultats attendus :

- À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation vous sera remise, elle précisera les objectifs visés, les dates, la durée.

Formateur : Monsieur Nicolas METAY

- Nicolas Métaï travaille dans la relation d'aide depuis 20 ans, il a accompagné des jeunes en difficultés sociales et familiales ainsi que des personnes en situation de handicap avec des troubles du comportement et des difficultés psychologiques.
- Il a été 7 ans en équipe de direction sur un établissement recevant des personnes en grandes difficultés et géré une équipe de 63 personnes.
- Ancien conseiller municipal, président d'un Office Municipal des Sports, président de club et élu fédéral, Nicolas Métaï a une bonne connaissance des collectivités locales. Il a aussi été fonctionnaire d'un conseil départemental pendant plusieurs années. Parallèlement il est coach sportif, titulaire d'un CQP de Savate et d'un BPJEPS mention boxe, il est aussi certifié en préparation mentale. Il accompagne à travers le sport des athlètes, des personnes en difficulté et en situation de handicap depuis 2013.



Financement et coût : (Tarif exonéré de TVA – Art. 261.4-4.a du CGI)

■ Tarif – inscription individuelle en visioconférence – Deux options de financement :

- 560 € TTC si prise en charge sur le budget de la collectivité
- 400 € TTC facturés à la Caisse des Dépôts (DIF Élu)

Délais d'accès à cette formation en visioconférence :

- Pour les inscriptions individuelles en visioconférence :
- L'ouverture de cette session est garantie dès la deuxième inscription. Après la finalisation de votre inscription, la date est fixée d'un commun accord, selon vos disponibilités et celles du formateur référent. Trois plages horaires sont proposées : 9h–12h30, 14h–17h30 ou 18h–21h30.

Pour nous contacter :

S.A.S. FDEL (Formation Des Elus Locaux)

Siège social : 49, Avenue du Général de Gaulle 79200 PARTHENAY

Téléphone fixe : 05 49 71 17 03

Téléphone mobile : 06 71 61 73 49

Adresse électronique : gilbertfr@formationdeseluslocaux.fr

Numéro de SIRET : 88982928900012

Conditions générales de vente sur le site : <https://www.formationdeseluslocaux.fr>

Déclaration d'activité en tant que prestataire de formation enregistrée sous le numéro 75790137279 auprès de la préfète de région Nouvelle-Aquitaine



Notre organisme de formation est agréé par le ministère de la Cohésion des territoires et des relations avec les collectivités locales depuis le 23 mars 2021 pour dispenser des formations aux élus locaux

BULLETIN D'INSCRIPTION A LA FORMATION Gestion des émotions et de l'agressivité des citoyens.

Lieu : en visioconférence

Durée : 7 heures

Date : à définir au cours de votre période d'inscription selon vos disponibilités et celles de votre Formateur.

Tarif DIF ELU (facturation à la caisse des dépôts) : 400 € TTC si DIF ELU

Tarif COLLECTIVITE : 560 € TTC budget de la collectivité Exonération de TVA – Art. 261.4-4.a du CGI)

Deux moyens de s'inscrire selon le choix du financement :

Choix 1 pour le financement DIF ELU ou **Choix 2** pour un financement par la collectivité

Choix 1 - Financement DIF élu : comment vous inscrire ?

- Connectez-vous sur la plateforme [moncompteformation.gouv.fr](https://www.moncompteformation.gouv.fr)
- Accédez directement à la formation en cliquant sur ce lien :

https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive/html/#/formation/recherche/88982928900012_ELU0604-MN01/88982928900012_ELU0604-MN-CV0

- Pour connaître les étapes détaillées d'inscription avec le DIF Élu : [cliquez-ici](#)
- Si vos droits ne couvrent pas l'intégralité du coût, la collectivité peut compléter le financement: [cliquez-ici](#)
- Si vous ne souhaitez pas utiliser l'identité numérique de La Poste : suivez ce guide : [cliquez-ici](#)



Choix 2 - Financement collectivité : comment vous inscrire ?

- Complétez le formulaire d'inscription ci-dessous (un par personne)
- Envoyez-cette page par e-mail à : gilbertfr@formationdeseluslocaux.fr
- Vous pouvez également utiliser le formulaire intitulé [inscription en ligne](#) sur notre site internet



1 FORMATION SOUHAITEE :

Nom de la session : **Gestion des émotions et de l'agressivité des citoyens.**

Date de la session : à définir dans votre période d'inscription selon vos disponibilités et celles de votre Formateur

Lieu de la session : en visioconférence

2 ETAT CIVIL DU PARTICIPANT A LA FORMATION :

Madame Monsieur Nom : Prénom :

3 COORDONNEES PERSONNELLES DU PARTICIPANT :

Téléphone : Courriel :

4 MANDAT OU FONCTION DU PARTICIPANT :

Maire Maire Adjoint Conseiller (e) Municipal(e) de votre commune
Président V. Président(e) Conseiller(e) d'une communauté de communes ou d'agglomération
Conseiller départemental Conseiller régional Agent de la collectivité Autre

5 COLLECTIVITE :

Intitulé de la collectivité : (exemple : mairie, communauté de communes...) :

Adresse :

Code postal : Commune : Numéro de siret :

Représentant légal de la collectivité :

Madame Monsieur Nom : Prénom :

Fonction : (Maire – Président)

Téléphone de la collectivité : Courriel de la collectivité

Personne en charge dans la collectivité de la gestion administration de l'inscription (si différente du participant)

Madame Monsieur Nom : Prénom :

Fonction :

Téléphone : Courriel :

Dans le cadre de l'accueil des personnes en situation de handicap sur nos formations, nous vous remercions de nous signaler si vous avez un besoin de compensation pour accéder à la formation. A partir de l'expression de vos attentes, nous mettrons en place un accueil et un accompagnement spécifiques pour favoriser l'accès à la formation que vous souhaitez suivre.

J'ai un besoin de compensation oui non