

Domaine de formation : **ELU0604 – Gestion des conflits / conflits de voisinage**  
Référence interne : **ELU0604-DP-CP0** Durée de la session : **7 heures** Prérequis : **Aucun prérequis**

**Les objectifs pédagogiques :**

Les élus locaux peuvent aujourd'hui être confrontés, sur la voie publique, mais aussi en réunion ou lors de rencontres avec leurs administrés, à des incivilités récurrentes, voire à des attitudes ouvertement agressives. Ils doivent de plus en plus faire face à deux types d'individus : une première catégorie en situation de frustration, voire de souffrance et une autre famille émergente, beaucoup plus préoccupante, celle qui refuse nos modes de pensées, et dont la violence au minima verbale, parfois physique, est le seul type d'expression. Face à ce scénario, il est essentiel de se préparer et de disposer de quelques techniques permettant de se protéger, voire éviter à son insu d'envenimer certaines situations.

Cette formation a pour objectif de permettre aux participants de :

- Maîtriser les outils d'expression orale en situation de tensions sur la voie publique
- Acquérir des formules qui permettent de bâtir un argumentaire et de répondre aux objections lors d'altercations avec les usagers
- Maîtriser les techniques favorisant l'écoute et la prise en compte des demandes diverses sans perdre son calme
- Identifier au premier regard les risques potentiels d'agression physique. Avoir anticipé des solutions pour se protéger et y associer ses équipes.

**Le Programme :**

**Face à l'adversité, il faut communiquer, ne surtout pas parler**

- Comprendre la différence entre « parler » et « communiquer »
- Identifier les techniques et bonnes pratiques de communication - Tout le monde sait parler, peu de gens savent communiquer

**Maîtriser les techniques comportementales pour se positionner et s'affirmer**

- Apprendre la relation entre langage verbal et non verbal
- Comprendre en quoi un certain langage peut déclencher l'agressivité - Langage verbal et non verbal dans la relation interpersonnelle,
- Apprendre à pratiquer « l'écoute active »

**Les attitudes à adopter en situation de tension**

- Connaître les outils fondamentaux pour agir avec tact et diplomatie
- Savoir poser les bonnes questions, reformuler - la notion d'empathie

**Mieux faire face à des situations de conflits : être assertif**

- Savoir s'affirmer sans force ni tension dans une relation de face à face tout en gardant une attitude neutre
- Savoir faire face à l'opposition tout en gardant la maîtrise de soi
- Savoir négocier, rester ferme, mais diplomate
- Comprendre les limites et les risques indus à la notion trop vulgarisée de bienveillance.
- Comprendre les différences entre diplomatie et bienveillance

**Gérer les conflits sur un lieu public.**

- Apprendre à tenir compte de l'environnement : s'adapter aux lieux, au terrain

- Savoir se servir de l'espace autour de soi
- S'adapter aux contraintes de l'environnement : extérieur, météo, passants, bruit...
- Comprendre le lien entre la gestion des situations tendues et l'environnement - l'environnement peut-il vous aider ou au contraire vous desservir?
- Apprendre à optimiser les conditions d'écoute

**Gérer les conflits en réunion publique**

- Comment anticiper les conflits : les bonnes pratiques de la conduite de réunion
- S'appropriier les bonnes postures et attitudes en réunion publique
- Etre capable de faire la différence entre un opposant et une personne toxique
- Apprendre à faire face à une personne toxique en réunion.

**Les différentes stratégies face au conflit**

- Découvrir les méthodes pour prévenir et éviter le conflit
- Apprendre à identifier et anticiper les risques d'agressivité physique face à un usager en colère,
- Apprendre les protocoles pratiques à utiliser dans les situations de tensions et d'opposition
- S'approprier les deux notions essentielles à cultiver pour gérer les personnes agressives : l'empathie et l'assertivité

**La gestion et la maîtrise des émotions**

- Comprendre la notion de stress et savoir pourquoi nous ressentons du stress ?
- Apprendre à gérer son stress, quelques conseils pratiques

**Formateur : Monsieur Patrick DEMORY**

Patrick Demory est intervenant dans les domaines de management, de la communication et de la négociation. Il intervient pour le secteur public, les collectivités territoriales et les services de l'État. Il est formateur et référent technique depuis plus de 10 ans, auprès des policiers et gendarmes en formation longue, de Chefs de police municipale et membre des jurys de sélection. Il intervient également auprès des collectivités dans le domaine de la médiation et de la situation de crise. Ancien pilote d'avion, il transmet aujourd'hui des méthodes simples issues du monde aéronautique qui permettent de se concentrer mentalement et de s'adapter plus vite à des situations d'urgence.



**Les points forts de la formation :**

Formation basée sur la pratique et l'apport d'outils simples et concrets qu'il sera aisé de mettre en place dès le retour en collectivité. Des exercices pratiques et les jeux de rôles filmés permettent de valider des acquis.

**Modalités pédagogiques :**

Apports du formateur, échanges / débats, travaux en sous-groupes, exercices filmés.

Le programme de cette action justifie les exercices vidéo et les « jeux de rôles » qui accompagneront le débat et la réflexion à partir de l'expérience des participants.

**Public :**

**Format :**

**Financement et coût :**

(Tarif Exonéré de TVA – Art. 261.4-4.a du CGI)

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

**En intra** : dans une salle mise à disposition par la collectivité

**En inter-collectivité** : dans une salle mise à disposition par notre organisme

**A distance** : en classe virtuelle synchrone en présence de Monsieur Patrick DEMORY

Pour cette session programmée et ou à distance d'une durée de 7 heures de formation le coût par personne est de .

Si vous souhaitez programmer cette session en intra sur le budget de la collectivité, le tarif pour le groupe est le suivant :

- Moins de 2 000 habitants : 1 990 euros TTC
- De 2 000 à 5 000 habitants : 2 200 euros TTC
- Plus de 5 000 habitants : 2 400 euros TTC

(Exonéré de TVA – Art. 261.4-4.a du CGI)

## Evaluation des acquis :

La validation des acquis du bénéficiaire s'effectue à partir de critères objectifs en cours et/ou à la fin de la prestation, par des tests et des quizz.. Un certificat de réalisation de la formation vous sera remis.

Suivi post formation à 6 mois par entretien téléphonique et ou questionnaire.

## Accessibilité et référent handicap :

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 spécifique pour favoriser l'accès à la formation que vous souhaitez suivre.

Le référent handicap FDEL Monsieur GILBERT échangera avec vous sur votre besoin de compensation.

### Nombre maximum de participants par session de formation :

- Le nombre maximal de participants par session de formation liée à l'exercice du mandat financée en tout ou partie par le droit individuel à la formation des élus locaux est fixé à 15 personnes. Lire l'Arrêté du 12 juillet 2023 <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043814461>
- Si la collectivité finance la formation sur le budget formation des élus, le nombre de participants peut être plus élevé.

**Délai d'accès à cette formation** : le délai d'accès est abordé différemment selon qu'il s'agit d'une action de formation en inter-collectivités, d'une action en intra ou d'une action à distance.

- Pour les formations programmées en inter-collectivités ou à distance, le délai d'inscription incompressible si financement DIF ELU est de 11 jours ouvrés avant le jour J de la formation, il est au plus tard de 3 jours ouvrés avant la formation si financement sur le budget de la collectivité.
- Pour les formations en intra, la date est fixée ensemble selon vos disponibilités et celles de Monsieur Patrick DEMORY. Un délai de 3 semaines est généralement nécessaire pour mettre en place la formation.

**Mise à jour régulière des résultats de satisfaction sur notre site internet à l'adresse suivante :** <https://www.formationdeseluslocaux.fr/eval>