

Gestion des émotions et de l'agressivité des citoyens.

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 présentiel ou en distanciel synchrone, en intra ou en inter-collectivités.
- Elle alterne apports théoriques, analyses de situations, échanges et exercices pratiques pour favoriser la mise en application.

Moyens pédagogiques :

- Salle équipée d'un vidéoprojecteur ou plateforme de visioconférence, paperboard ou outils numériques, et accès à un extranet pédagogique. Les ressources pédagogiques (supports et documents) sont mises à disposition via cet extranet.
- Un appui technique peut être mobilisé si nécessaire en distanciel.

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 – formation intra en présentiel ou en visioconférence – Deux options de financement :

- Par la collectivité (tarif groupe) : moins de 2 000 hab. : 1990 € TTC, de 2 000 à 5 000 hab. : 2 200 € TTC, plus de 5 000 hab. : 2 400 € TTC
- Par le DIF ELU 400 € TTC (financement pris en charge par la Caisse des Dépôts).
- Les deux modes de financement DIF ELU et collectivité peuvent être combinés pour diminuer le coût à la charge de la collectivité.

■ Tarif – inscription individuelle en présentiel ou 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)
 - Inscription individuelle avec mobilisation du DIF Élu : Les élus peuvent s'inscrire directement via la plateforme officielle Mon Compte Formation. Cliquez sur le lien ci-dessous pour accéder à la session et déposer votre demande de financement.
https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive/html/#/formation/recherche/88982928900012_ELU0604-MN01/88982928900012_ELU0604-MN-CV0

Nombre de participants :

- **Formation financée en tout ou partie par le DIF Élu** : conformément à l'arrêté du 12 juillet 2023 relatif au droit individuel à la formation des élus locaux, le nombre maximal de participants financés dans ce cadre est fixé à 15 par session.
- **Formation financée directement par la collectivité** (budget formation des élus) : le nombre de participants est déterminé en concertation avec la collectivité afin de garantir la qualité pédagogique, l'interactivité des échanges et l'atteinte des objectifs. Lorsque l'effectif envisagé dépasse 15 participants, des ajustements de durée, de format ou de modalités pédagogiques peuvent être proposés.
- **Pour les inscriptions individuelles en visioconférence : l'ouverture de cette session est garantie dès la deuxième inscription.**

Modalités et délai d'inscription :

Les inscriptions à cette formation peuvent être réalisées :

- **Par une collectivité dans le cadre d'une formation groupe organisée en intra ou en intercollectivités.** Lorsque cette session est programmée, l'inscription est possible jusqu'à la veille de la formation, sous réserve de places disponibles et de la validation administrative du financement.
 - Lorsque cette formation est organisée à la demande d'une collectivité ou d'un établissement public de coopération intercommunale (EPCI), la date et les modalités d'organisation sont définies d'un commun accord après validation du devis et de la convention de formation.
- **À titre individuel, notamment dans le cadre du dispositif DIF Élu ou d'un financement par une collectivité.**
 - Pour les inscriptions individuelles réalisées via la plateforme Mon Compte Formation, l'entrée en formation intervient après expiration du délai légal de rétractation de 11 jours ouvrés prévu par les conditions générales d'utilisation de la plateforme.
 - Pour les inscriptions individuelles en visioconférence : **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.

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 de FDEL échangera avec vous sur votre besoin de compensation.

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>



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

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

Mise à jour jeudi 5 mars 2026