RELATION CLIENT

Manager face aux agressions clients : prévenir, soutenir et organiser l'après

Un manager d'équipe au contact du public constate les effets avant de les nommer : absences qui se multiplient, agents qui évitent certains guichets, tension permanente dans les échanges internes. Les incidents ne sont pas tous signalés, les collègues se débrouillent entre eux et l'organisation du travail reproduit parfois les situations qui déclenchent l'agressivité. Deux jours pour agir à la place du manager et non de l'agent : réduire les causes évitables par l'organisation, installer un protocole connu de tous, conduire un débriefing après incident et repérer les signes d'usure. Les participants repartent avec un protocole adapté à leur structure.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 690 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Managers, chefs d'équipe et responsables de service encadrant des collaborateurs en contact avec des clients ou des usagers potentiellement agressifs.

PRÉREQUIS
Encadrer une équipe en contact avec du public

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les causes organisationnelles qui alimentent l'agressivité des clients
- Construire un protocole de gestion des incidents connu et applicable par l'équipe
- Conduire un débriefing après un incident sans mettre l'agent en cause
- Repérer les signes d'usure professionnelle chez ses collaborateurs
- Organiser le signalement et la remontée des incidents
- Soutenir un collaborateur dans les suites d'un incident grave

03 Programme détaillé

M1 Comprendre l'exposition de son équipe

- Regarder ce que l'organisation produit
- Identifier les situations de travail qui génèrent de la tension client
- Repérer les effets de l'attente de l'information et des règles incomprises
- Distinguer incident isolé et exposition répétée
- Recueillir ce que vit réellement l'équipe
- Atelier : Analyse des incidents survenus dans le service du participant et recherche de leurs causes communes.

M2 Prévenir par l'organisation

- Agir sur ce qui déclenche avant ce qui répond
- Réduire les motifs d'exaspération liés aux parcours et aux délais
- Aménager les espaces d'accueil et les postes exposés
- Adapter les plannings et la relève sur les postes difficiles
- Clarifier les marges de manœuvre laissées aux agents
- Former et outiller l'équipe sur les réponses attendues
- Cas pratique : Recherche de trois mesures organisationnelles applicables à court terme dans le service du participant.

M3 Installer un protocole et intervenir

- Que chacun sache quoi faire au moment où cela arrive
- Définir les seuils d'intervention et d'interruption d'échange
- Organiser le renfort entre collègues et l'appel au responsable
- Intervenir soi-même auprès d'un client agressif
- Préciser la conduite à tenir en cas de menace
- Formaliser le protocole et le faire connaître
- Atelier : Rédaction du protocole de gestion des incidents propre à la structure du participant.

M4 Soutenir après l'incident

- Le suivi compte autant que l'intervention
- Conduire un débriefing immédiat centré sur les faits
- Proposer un retrait temporaire du poste si nécessaire
- Accompagner les démarches de signalement
- Repérer les signes d'usure et de retrait
- Orienter vers les relais internes compétents
- Mise en situation : Débriefing joué avec un collaborateur qui minimise l'incident et veut reprendre son poste immédiatement.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 690 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr