

## OFFRE 04 : Tenir votre place : face au public et en équipe

Désamorcer une situation délicate avec un usager mécontent, recadrer un collègue, vous affirmer face à la hiérarchie.

### Objectifs pédagogiques.

- Comprendre pourquoi on s'efface ou on s'emporte face à la tension : mécanismes et croyances.
- Poser un cadre clair et dire non sans culpabiliser ni se justifier.
- S'affirmer avec calme : voix, posture et ton qui posent une limite.
- Gérer un public difficile ou agressif au guichet, au téléphone, en accueil.
- Faire face à un collègue envahissant, qui contourne les codes et s'attribue le mérite.
- Adapter sa posture à son interlocuteur : hiérarchie, usager, partenaire, collègue.

### Public concerné.

Élus. Tout cadre et agent de la fonction publique territoriale. Agents d'accueil, responsables de service et professionnels en contact avec le public et exposés aux tensions relationnelles.

### Prérequis.

Aucun prérequis n'est nécessaire.

### Programme détaillé.

#### MATIN - STRUCTURER : Comprendre pourquoi on n'ose pas s'affirmer.

- Mécanismes de l'auto-effacement : pourquoi on s'excuse, on laisse passer, on rumine après coup.
- Test d'assertivité et croyances : culpabilité quand on dit non à un usager ou un collègue.
- Poser son cadre : ce qui est négociable / non négociable. Dire non sans se justifier.
- Voix, posture, ton : s'affirmer sans agresser. Gérer son stress quand la tension monte.
- Exercices : vos situations réelles d'effacement au guichet, en réunion, entre collègues.

#### APRÈS-MIDI - INCARNER : Gérer les tensions sans s'effacer ni exploser.

- Face au public difficile : usager agressif, mécontent, en détresse. Garder le cadre, recadrer avec calme.
- Face aux tensions internes : collègue envahissant, qui contourne les codes, qui s'attribue le mérite, hiérarchie sous pression.
- Mises en situation bienveillantes sur vos cas réels : accueil, téléphone, réunion de service.
- Plan d'actions personnel : 1 phrase pour cadrer, 1 phrase pour recadrer, 1 posture d'ancrage + livret outils.

#### Modalités pédagogiques.

Groupe limité à 6 à 10 personnes max. 70% de pratique, 30% d'apports. Pas de PowerPoint. Exercices filmés + feedback individuel, mises en situation ancrées dans vos situations réelles (accueil, guichet, réunion). Questionnaire envoyé 7 jours avant. Outils : O-C-R, I-C-E, S.C.A.R., C.N.V., assertivité.

#### Modalités d'évaluation.

Évaluation à chaud en fin de session, validation des acquis en continu par les mises en situation filmées, auto-évaluation pré/post en ligne, attestation de fin de formation, évaluation à froid à 3 mois pour ancrer le transfert.

#### Modalités techniques.

Présentiel Intra dans vos locaux (salle en U + paperboard) ou Inter en salle équipée. Aucun matériel requis. Formation accessible PSH. Devis, convention et programme inclus. Réponse sous 24h. Repas non inclus.

#### CONTACT

contact@christophebagardie.fr  
christophebagardie.fr - Came (64)

#### FORMATEUR CERTIFIÉ

RS6977 - n°109534911 - NSF 333 - PSH  
UP&COM;© - 06/07/2026 - Entretien préalable

#### ENTREPRISE

Christophe Bagardie - SIRET 513 986 026 00039  
TVA non applicable art. 293 B - 6 à 10 personnes - Plan d'actions