

### Public visé

- Toute personne en contact avec la clientèle ou avec les usagers d'un service dans le cadre de son activité professionnelle dans le réseau bancaire.
- Les collaborateurs au sein d'un établissement, d'une succursale, d'une agence ou d'un bureau accueillant du public ou interagissant avec la clientèle.
- Les personnes qui assurent la direction d'un établissement, d'une succursale, d'une agence ou d'un bureau.

Référence : IOB-INCIVILITES-002

**Public concerné**  
Tout public

**Prérequis**  
Aucun

**Méthode**  
E-learning

**Durée :** variable

**Parcours**  
Accessible



**Prix :** nous consulter

### Descriptif de la formation

- Même si les relations avec le public se déroulent généralement de façon harmonieuse, les personnes en contact avec la clientèle font plus ou moins régulièrement face à des injures et des menaces, voire sont l'objet d'agressions physiques dans le cadre de leur activité professionnelle.

### Objectifs de la formation

- Appréhender les situations tendues avec respect et fermeté, sans agressivité.
- Gagner en confiance dans les situations tendues et désamorcer une situation conflictuelle.
- Avoir conscience des enjeux d'image, pour soi, le client, l'entreprise.

### Compétences visées

- Savoir réagir à une situation délicate (paroles, posture, geste...).
- Être capable de repérer le degré de dangerosité d'une personne incivile, agressive.
- Conserver son calme et sa capacité à résoudre les problèmes.

### Modalités d'évaluation

Une validation des connaissances se fait tout au long de la formation par l'intermédiaire de quiz. Quiz final optionnel, construit selon les capsules suivies.

### Document remis à l'issue de la formation :

- Une attestation de formation

**Durée d'accès**  
au campus de formation  
en ligne :  
**6 mois d'accès**



# Programme de formation

2

Babylon.fr propose une formation de 8 capsules interactives.

Il est possible de composer votre programme en fonction de votre activité et de vos besoins.

Sélectionnez celles qui sont les plus utiles pour votre activité.



## CI-2-3 : Tronc commun

Connaître ou se réapproprier les fondamentaux pour désamorcer les situations tendues

Capsule

1

Introduction

Capsule

2

Les bases  
de la communication

Capsule

3

Évaluer la  
dangerosité

## C4-5-6-7-8 au choix

Dans chaque capsule, l'apprenant apprend à situer le client sur l'échelle de dangerosité, puis la posture à adopter face à celui-ci.

4

Les agressions  
verbales

5

Les agressions  
physiques

6

Les agressions  
téléphoniques

7

Les agressions  
numériques

## C8 : Quiz modulable

8

Quiz final

En fonction des capsules choisies

### Tronc commun – Capsules 1-2-3 : Présentation, prévention et gestion

Connaître ou se réapproprier les fondamentaux pour désamorcer les situations tendues

#### ► C01 - Introduction (15-20 min)

Introduction aux incivilités et aux conduites à adopter pour désamorcer des situations tendues et potentiellement violentes.

#### ► C02 - Les bases de la communication (15-20 min)

Comment la communication peut aider à gérer, voire à prévenir, les incivilités ?

#### ► C03 - Évaluer la dangerosité (15-20 min)

La façon d'intervenir auprès d'un client agressif dépend de son niveau de dangerosité. Cette capsule présente des outils pour détecter ce niveau d'agressivité et déterminer comment réagir.

### Capsules 4-5-6-7 au choix : Application et mises en situation

Se situer sur l'échelle de dangerosité, puis posture à adopter

#### ► C04 - Les agressions verbales (15-20 min)

Comment réagir face à un client qui vous agresse verbalement ?

#### ► C05 - Les agressions physiques (15-20 min)

Comment appréhender des agressions physiques hautement potentielles ou avérées ?

#### ► C06 - Les agressions téléphoniques (15-20 min)

Comment réagir face à un client qui vous agresse au téléphone ?

#### ► C07 - Les agressions numériques (15-20 min)

Comment réagir face à l'agressivité et l'incivilité numérique (via e-mail et messageries, réseaux sociaux, plateformes Web, etc.) ?

### Capsule 8 : Quiz final d'évaluation modulable

Le quiz est personnalisé pour inclure les questions des capsules choisies.

## Déroulement de la formation et méthodes pédagogiques

Nos formations E-learning permettent un apprentissage efficace et accessible à tous.

Elles sont composées de modules interactifs, animés et pédagogiques, avec :

- Des dessins animés immersifs ;
- Des apports de connaissances graphiques et animés ;
- Des exercices d'ancrage tout au long des séquences ;
- Des quiz d'entraînement et d'évaluation.

## Supports d'apprentissage

- Carnet de prise de notes.
- Fiche de synthèse.



## Un peu d'histoire



Jean-Michel Pauline a fondé Babylon.fr en 1990 et en a dirigé les activités jusqu'en 2023.

Tout au long de sa carrière, il a conjugué responsabilités opérationnelles et développement de formations, contribuant ainsi à l'essor et à la notoriété de l'entreprise.

Depuis 2023, notre équipe perpétue cette vision avec passion et détermination.

Une équipe spécialisée assure désormais la continuité pédagogique, enrichissant et actualisant régulièrement nos programmes de formation. Notre engagement est de maintenir l'excellence et la pertinence des contenus qui ont fait la réputation de Babylon.fr.

## Vos référents

### Tutorat et accompagnement

Durant toute votre formation, [babylon.fr](http://babylon.fr) reste à votre service pour toute question pédagogique. En cas de problème technique, ou pour toute question, notre support en ligne est là pour vous apporter de l'aide ([support@babylon.fr](mailto:support@babylon.fr)).

Un spécialiste métier pourra être interrogé à tout moment au cours de votre formation. En cas de difficulté de formation, vous ne vous retrouvez pas seul.

### Contact

Pédagogique et administratif : Léa PAULINE - [lea.pauline@babylon.fr](mailto:lea.pauline@babylon.fr) / +33 4 79 25 94 96

Technique : Lionel PARENT - [lionel.parent@babylon.fr](mailto:lionel.parent@babylon.fr) / +33 4 79 25 94 96



La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie suivante :  
actions de formation

## Environnement technique

Pour démarrer dans de bonnes conditions, il vous faut :

- ▶ Avoir à sa disposition, pendant toute la durée de la formation, un ordinateur, une tablette ou un smartphone avec un navigateur à jour (Google Chrome, Edge, Firefox ou Safari selon l'appareil utilisé).
- ▶ Maîtriser l'usage des logiciels d'accessibilité le cas échéant (NVDA, JAWS, VoiceOver ou TalkBack selon l'appareil utilisé).
- ▶ Avoir une certaine aisance avec un ordinateur et savoir utiliser au minimum les principales applications courantes (messagerie, navigateur web, bureautique, PDF...).
- ▶ Savoir utiliser internet et avoir un accès avec une connexion haut débit.

## Accessibilité



Ce parcours de formation est créé sous les plus hauts standards d'accessibilité.

En plus des sous-titres déjà en option dans la version standard, la navigation est pensée pour les utilisateurs de lecteur d'écran et pour les personnes n'utilisant que le clavier (exercices adaptés...).

La fiche de synthèse de fin de module est structurée pour répondre aux normes d'accessibilité.

## Financement et prise en charge de la formation par votre OPCO.

En tant qu'organisme certifié Qualiopi, votre formation chez Babylon.fr peut être prise en charge par un opérateur de compétences (OPCO).

Après avoir identifié l'OPCO dont vous dépendez, renvoyez-lui le devis signé et le programme de votre formation, accompagné de la demande de prise en charge financière que l'on vous fournit.

Vous n'avez plus qu'à attendre l'avis de validation de votre OPCO sous forme de convention de prise en charge à signer.

En fin de formation nous vous transmettons les documents attendus par l'organisme de prise en charge (attestation d'assiduité, relevé de connexion, facture acquittée...) qui vous permettront de finaliser votre demande de remboursement.

## Démarrage des sessions de formation

Les entrées en formation se font à tout moment.

## Modalité de suivi et fonctionnement du campus

Chaque apprenant possède un identifiant unique et un mot de passe personnel lui permettant de s'identifier sur l'espace de formation. Toutes les actions de formation en ligne font l'objet d'un relevé de connexion.

Un suivi de formation régulier est effectué par nos soins. Un outil de suivi permet le cas échéant à un tuteur, de suivre à distance l'évolution du parcours de l'apprenant.

## Modalités d'inscription

Vous pouvez vous inscrire directement sur notre site, sur la page de la formation, en remplissant le formulaire d'inscription que vous trouverez en cliquant sur le bouton « je suis intéressé.e ».

Nos conseillers sont à votre disposition  
pour construire votre projet.

**Conseillez-moi**

formation@babylon.fr  
04 79 25 94 96  
(Appel non-surtaxé)

