



CONTEXTE

Les agressions envers les conducteurs de transports en commun sont malheureusement un problème répandu dans de nombreuses régions du monde. En effet, les conducteurs de métro/tramway ainsi que les chauffeurs d'autobus peuvent être confrontés à des situations dangereuses et violentes dans l'exercice de leurs fonctions.

Ces agressions peuvent entraîner des conséquences graves pour la sécurité et le bien-être des conducteurs ainsi que pour la qualité des services de transport en commun.

Notre formation sur la gestion des conflits et des agressions pour conducteur vise à offrir une initiation aux gestes de mises en protection afin que vous soyez prêt(e) à faire face aux défis avec confiance !

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À la fin de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre la notion de risques pour les chauffeurs
- Comprendre les situations conflictuelles
- Adopter une bonne communication
- Assurer une mise en protection sécuritaire

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne étant amenée à conduire un véhicule (bus, taxi, livreurs, train, tramway, etc.)

Prérequis

Aucun

Durée

2 journées (14 heures)

Nombre de personnes

10 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1,450 \$

2 personnes : 2,900 \$

3 personnes : 4,350 \$

De 4 à 10 personnes : 4,999 \$



Si vous êtes en situation de handicap, Koncept formation vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



PROGRAMME

- Introduction
 - Les métiers en contact avec le public
 - Les différentes missions
- Comprendre la notion de conflit
 - Qu'est-ce qu'une incivilité & agression ?
 - La différence entre agressivité & violence
 - Les types de violence
 - Les étapes du conflit
 - Les 5 erreurs
 - Les différents contextes du conflit
 - L'outil perception
 - Exercice
 - Les 7 catégories de personnes agressives
 - Les différentes distances
 - Exercice
 - Échelle d'un conflit
- Appréhender le conflit
 - Les signes d'alerte
 - Le regard
 - Exercice
 - Les attitudes inadaptées
 - Les émotions
 - Les différentes manifestations
 - Gestes de mises en protection
 - Faire face aux agressions verbales
 - Le langage corporel
 - Les gestes qui nous trahissent
 - Créer la bulle de confiance
 - Gestes de mises en protection
- Le Conflit
 - Stress
 - L'écoute
 - La reformulation
 - Exercice
 - Gestes de mises en protection
 - Réalisation d'un autodiagnostic de sa personnalité
 - Les 6 types de personnalité
 - Exercice Jeux QUI DIT
 - L'outil TKI
 - Faits & Opinions
 - Cadre juridique
 - Les agressions à main armée
 - Gestes de mises en protection

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne étant amenée à conduire un véhicule (Chauffeurs de bus ou taxi, livreurs, conducteur de train, tramway, etc.)

Prérequis

Aucun

Durée

2 journées (14 heures)

Nombre de personnes

10 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1,450 \$

2 personnes : 2,900 \$

3 personnes : 4,350 \$

De 4 à 10 personnes : 4,999 \$



Si vous êtes en situation de handicap, Koncept formation vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode magistrale, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Méthode active
 - Travail en sous-groupe
- Méthode pratique
 - Exercices et travaux de groupe
 - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

Les « formations à distance » sont réalisées avec un outil de visioconférence de type *Teams* ou *Zoom* selon les cas.

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque participant

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque participant.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne étant amenée à conduire un véhicule (Chauffeurs de bus ou taxi, livreurs, conducteur de train, tramway, etc.)

Prérequis
Aucun

Durée
2 journées (14 heures)

Nombre de personnes
10 participants maximum

FORFAITS

1 personne : 1,450 \$
2 personnes : 2,900 \$
3 personnes : 4,350 \$
De 4 à 10 personnes : 4,999 \$



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com