



## CONTEXTE

Les agressions envers les conducteurs de transports en commun sont malheureusement un problème répandu dans de nombreuses régions du monde.

Les chauffeurs d'autobus, les conducteurs de métro et de tramway, peuvent être confrontés à des situations dangereuses et violentes dans l'exercice de leurs fonctions.

Ces agressions peuvent avoir 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 à la gestion des conflits et des agressions pour conducteur intègre également une initiation aux gestes de mises en protection.

Rejoignez notre formation et soyez prêt(e) à faire face aux défis avec confiance !

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Appréhender 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 (Chauffeurs de car ou de bus, taxi, livreurs, conducteur de train, tramway...)

Pré-requis  
Aucun

Durée  
2 journées (14 heures)

Nombre de personnes  
10 apprenants maximum

FORFAIT INTRA  
À partir de 2 600 € TTC/groupe



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



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr



## 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

## PUBLIC CONCERNÉ

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

Pré-requis  
Aucun

Durée  
2 journées (14 heures)

Nombre de personnes  
10 apprenants maximum

FORFAIT INTRA  
À partir de 2 600 € TTC/groupe



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



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ [contact@zkf.fr](mailto:contact@zkf.fr)

🌐 [zkf.fr](http://zkf.fr)



- Exercice Jeux QUI DIT
- L'outil TKI
- Faits & Opinions
- Cadre juridique
- Les agressions à mains armées
- Gestes de mises en protection

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
  - Exposé
  - Débat
  - Démonstration
  - Support de formation
- Méthode active
  - Travail en sous-groupe
- Méthode expérientielle
  - 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 visio-conférence 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 apprenant

## DISPOSITIF D'ÉVALUATION

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

### PUBLIC CONCERNÉ

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

### Pré-requis

Aucun

### Durée

2 journées (14 heures)

### Nombre de personnes

10 apprenants maximum

### FORFAIT INTRA

À partir de 2 600 € TTC/groupe