SkyllDev
Coaching & Formations

FORMATION · QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET PRÉVENTION

Manager une équipe exposée aux incivilités

Prévenir l'usure, soutenir après un incident, faire de la sécurité une affaire d'équipe.

PUBLIC

Managers de proximité et responsables de service dont les équipes sont au contact du public. Complète la formation « Gestion des incivilités et des situations de violence », destinée aux équipes — 12 participants maximum.

1 jour (7 heures), présentiel, en intra-entreprise, dans vos locaux — 12 participants maximum.

1 jour (7 h)

12 participants maximum

FORMATEUR

Coach formateur spécialisé en management et communication interpersonnelle.

OBJECTIFS

- Comprendre les effets des incivilités répétées sur les personnes et le collectif
- Repérer les signaux d'usure dans son équipe
- Soutenir un collaborateur juste après un incident
- Conduire un temps d'échange collectif après un incident
- Construire avec l'équipe des règles et des appuis de prévention

PROGRAMME

Matin (3 h 30) · Comprendre et soutenir

- Incivilités vécues par les équipes ; quiz de positionnement
- Effets cumulés : stress, désengagement, absentéisme ; signaux d'usure
- L'entretien de soutien après un incident : mise en situation

Après-midi (3 h 30) · Agir collectivement

- Le temps d'échange en équipe après un incident
- Suites à donner : signalement, plainte, soutien (repères)
- Règles communes, organisation de l'accueil ; quiz final

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Mises en situation à partir d'incidents réels des équipes, anonymisés, avec grille d'observation
- Études de cas et partage de pratiques entre managers
- Apports courts : mécanismes de l'agressivité, soutien post-incident, prévention collective
- Fiches outils remises (entretien de soutien, échange d'équipe) ; plan d'action individuel
- En option, intervention d'un comédien ou d'une comédienne pour les mises en situation

ÉVALUATION

- Recueil des attentes et d'un incident vécu par l'équipe, en amont
- Quiz de positionnement et quiz final : évaluation des acquis
- Productions évaluées : mises en situation sur grille, production collective
- Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid ; attestation individuelle de formation

INFORMATIONS PRATIQUES

Prérequis — Aucun.

Délai d'accès — 15 jours ouvrés après signature de la convention, selon disponibilités.

Tarif — Intra-entreprise : sur devis, selon la grille tarifaire en vigueur.

Accessibilité — Formation accessible aux personnes en situation de handicap : contactez notre référente handicap, Pascale Emond (06 86 45 34 77 – pascale.emond@skylldev.com), pour étudier les adaptations nécessaires.

SkyllDev — SAS au capital de 7 000 € · RCS Nanterre B 794 142 067 · SIRET 794 142 067 00014 · APE 8559A · TVA FR95 794142067 · 61 avenue de l'Arche, 92400 Courbevoie · www.skylldev.com
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION · Déclaration d'activité n° 11 92 20711 92 auprès du Préfet de région d'Île-de-France (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) · Catalogue 2026-2027 · fiche 31 · mise à jour le 22/11/2026