



# INCIVILITÉS AU TRAVAIL

Aider les salariés en contact avec du public à appréhender les situations d'incivilités au travail pour mieux s'en protéger



## OBJECTIFS

- Identifier les différentes notions gravitant autour des incivilités et les risques qui y sont associés.
- Permettre de mieux appréhender les situations d'incivilités.
- Aider le professionnel à développer des facteurs de protection pour mieux s'en protéger.



## PROGRAMME

L'atelier de prévention se déroule en deux parties :

- **1<sup>ère</sup> partie : Connaissance et analyse des situations d'incivilités**
  - Présentation des incivilités
  - Retours d'expériences
  - Origine des incivilités, causes et conséquences
- **2<sup>ème</sup> partie : Prévention des incivilités au travail**
  - Organiser et aménager son environnement de travail
  - Utiliser des techniques de communication
  - Estime de soi : se connaître soi-même et connaître les autres

## LES +

- Atelier basé sur la réflexion, l'échange et la discussion.
- Prise en compte des retours d'expériences.
- Atelier de prévention organisé en entreprise ou dans nos locaux.



## PUBLIC

**Salariés en contact avec du public.**

Salariés dits isolés : chauffeurs de taxi, aides à domicile, etc.

Salariés manipulant de l'argent.



## DURÉE

Deux modules de 3 heures espacés d'une semaine environ.



## INTERVENANTS

Conseillers en prévention des risques professionnels et psychologues.

## Êtes-vous concerné ?

Vos salariés sont régulièrement en contact avec du public et exposés à des impolitesse, des comportements déplacés, de l'agressivité verbale.



Dates et inscriptions sur notre site internet : [www.santetravail-on.fr](http://www.santetravail-on.fr)



Pour tout renseignement, contacter Mme Koellsch par email ou par téléphone :

[m.koellsch@santetravail-on.fr](mailto:m.koellsch@santetravail-on.fr)  
02 33 76 63 49