

Montreuil,
le mardi 30 mars 2021

Émetteur : Carole FAGES, Consultante/Formatrice - Institut 4.10 - cfages@institutquatredix.fr, Eléonora RUSSO, Chef de projet formation - Ucanss - formation@ucanss.fr

Objet : Santé au travail Interbranche - Module « Gestion des incivilités et des situations difficiles »

Madame, Monsieur le Directeur,

L'Ucanss, en partenariat avec l'Institut 4.10, poursuit le déploiement du module interbranche « Gestion des incivilités et des situations difficiles ».

I - FINALITÉS DU MODULE

Ce module est destiné à renforcer les pratiques d'accueil physique et téléphonique des salariés de l'institution, afin de mieux prévenir et gérer les situations difficiles, agressives, voire violentes.

II - OBJECTIFS

Les participants pourront suite à cette formation :

- professionnaliser leurs pratiques d'accueil physique et téléphonique en repérant l'agressivité pour mieux l'éviter,
- identifier le comportement à adopter face à une agression,
- se distancier et gérer leurs émotions suite à une agression.

Ce module, bâti sur 2 jours, permet donc aux participants de :

- mieux se connaître face à l'agressivité des usagers/clients,
- mieux appréhender la dimension relationnelle de la situation d'incivilité,
- mettre au point sa propre stratégie pour prévenir le risque d'incivilité et mieux gérer les situations pouvant dégénérer,
- récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité.

III - PRINCIPES

Ce module s'appuie sur les principes fondamentaux suivants :

- un recueil des problématiques et des pratiques individuelles qui permettra une entrée en matière rapide, un échange sur les expériences,
- des apports théoriques (gestion administrative et juridique de ces situations difficiles) et des propositions d'actions concrètes à mettre en œuvre par chacun,
- des mises en situations pour expérimenter les conseils donnés.

IV - PUBLIC CONCERNE

Cette action de formation s'adresse aux agents en contact avec le public :

- soit en accueil téléphonique, en plate-forme dédiée ou non : téléconseillers ou agents d'accueil en réception téléphonique, secrétaires, assistants-secrétaires médicaux/dentaires
- soit en accueil physique : animation, libre-service, rendez-vous ou tout venant ; dans l'organisme, de manière permanente ou occasionnelle (siège, antennes, permanences).

Pré-requis : idéalement, les participants devraient avoir entre 3 et 6 mois d'expérience en accueil physique et/ou téléphonique.

V - COÛT DE LA FORMATION

Le coût pédagogique est fixé à :

- en inter : 371 € par stagiaire
- en intra : 3 312 € par groupe

Cette formation peut se dérouler en version « intra » ou « inter ». Nous attirons, néanmoins, votre attention sur l'intérêt de réaliser ce module en « inter », c'est-à-dire en réunissant des personnels de divers organismes : les stages inter sont particulièrement appréciés car ils permettent des échanges de pratiques professionnelles plus larges, qui contribuent à la satisfaction des participants.

Ce coût ne comprend pas l'ensemble des frais relatifs au déplacement, à l'hébergement et à la restauration des stagiaires. En revanche, pour une session en intra : il inclut les frais de déplacement et séjour de l'intervenant.

Ce module bénéficie d'une prise en charge à hauteur de 40% au titre du plan pour l'Interbranche.

2021 : Modalités de prise en charge

Nous vous invitons à consulter la [note relative aux priorités de financement 2021 et ses annexes \(listes des formations prises en charge : PLAN et ALTERNANCE\)](#).

Les formations éligibles sur la liste PLAN seront directement prises en charge par l'Institut 4.10 dans le cadre d'un dispositif de subrogation de paiement.

VI - CALENDRIER ET MODALITÉS D'INSCRIPTION

Retrouvez le calendrier des sessions de ce module et réalisez vos demandes d'inscription directement via le site de l'Institut 4.10.

Pour toute information complémentaire, je vous invite à contacter les pilotes de ce dispositif dont vous trouvez les coordonnées en haut de ce document.

Convaincue de l'intérêt que vous porterez à ce dispositif, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'assurance de ma considération distinguée.



Françoise PICAUD

Directrice de la Formation Professionnelle