

Montreuil,
le lundi 19 septembre 2022

Émetteur : Carole FAGES, Consultante/Formatrice - Institut 4.10 - cfages@institutquatredix.fr, Charlaïne RENE-DIT-BOIS, Cheffe de projet formation - Ucanss - formation@ucanss.fr

Objet : MODULE INTERBRANCHE « 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 : 375 € par stagiaire
- En intra : 3 346 € 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.

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 : [ICI](#)

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

