

Paris,  
le lundi 21 mars 2016

**Émetteur :** Carole FAGES (Consultant Formateur Métiers de la Relation de Services - Institut 4.10) - Tél. : 04 78 79 46 64 - @mail : cfages@institutquatredix.fr  
Eléonora RUSSO (Chef de projet formation - Ucanss) - Tél. : 01 45 38 82 60 - @mail : erusso@ucanss.fr

**Objet :** FORMATION « Gestion des incivilités et des situations difficiles »

Madame, Monsieur le Directeur,  
Madame, Monsieur le Médecin conseil régional

## **I - FINALITES 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 dispositif 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**

Ce module s'adresse aux agents en contact avec le public (personnel administratif ou médical) :

- soit en accueil téléphonique, en plate-forme dédiée ou non : téléconseillers ou agents d'accueil en réception téléphonique, secrétaires,
- soit en accueil physique 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 - COUT DE LA FORMATION**

Le coût pédagogique est fixé à :

- en intra : 2 830 € par groupe
- en inter : 350 € par stagiaire

Nous attirons votre attention sur le fait que l'intérêt de réaliser ce module en version « inter », c'est-à-dire en réunissant des personnels de divers organismes, est apparu très fortement. En effet, les constats faits et la richesse des échanges de pratiques ont beaucoup contribué 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.

**Pour 2016, ce dispositif interbranche fait partie des dispositifs pris en charge à 50% par Uniformation dans le cadre des fonds mutualisés du plan.**

#### **2016 : Nouvelles modalités de prise en charge pour le plan**

Les organismes n'ont plus à présenter une demande d'engagement à Uniformation. Les formations éligibles seront directement prises en charge par l'Institut 4.10 ainsi que l'En3s dans le cadre d'un dispositif de subrogation de paiement.

En revanche, pour tous les autres dispositifs (contrats et périodes de professionnalisation, compte personnel de formation, congé individuel de formation...), il convient d'adresser de façon préalable une demande de prise en charge à Uniformation.

Toutes les informations utiles se situent dans le document de synthèse que vous retrouverez sur le site de l'Ucanss :

[http://extranet.ucanss.fr/contenu/public/EspaceRessourcesHumaines/FormationProfessionnelle/priorite\\_financement.html](http://extranet.ucanss.fr/contenu/public/EspaceRessourcesHumaines/FormationProfessionnelle/priorite_financement.html)

#### **VI - CALENDRIER ET INSCRIPTION**

Retrouvez le détail de ce dispositif ainsi que les dates et lieux des sessions 2016 dans le catalogue de l'Institut 4.10, en cliquant sur le lien suivant : <http://institutquatredix.fr/catalogue/co/CN11P002.html>

Dans l'attente de la mise en œuvre par l'Institut 4.10 du nouvel outil d'inscription en ligne, je vous prie d'envoyer vos inscriptions à [inscriptions@institutquatredix.fr](mailto:inscriptions@institutquatredix.fr).

Pour toute information complémentaire, je vous invite à contacter les pilotes de ce dispositif : Carole FAGES (Institut 4.10) et/ou Eléonora RUSSO (Ucanss).

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, Madame, Monsieur le Médecin conseil régional,  
l'assurance de mes salutations distinguées.



---

Gaudérique Barrière  
Directeur Délégué

**Document(s) annexe**

**(s) :**

- Annexe - Plaquette gestion des incivilités et des situations difficiles,

