

Paris,  
le lundi 19 décembre 2016

**Émetteur :** Carole FAGES, Consultant Formateur Métiers de la Relation de Services - Institut 4.10 - Tel : 04 78 79 46 64 cfages@institutquatredix.fr  
Eléonora RUSSO, Chef de projet formation - Ucanss: formation@ucanss.fr

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

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

L'Ucanss, en partenariat avec l'Institut 4.10, poursuit le déploiement de son offre 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 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 CONCERNÉ**

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

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, échanges qui contribuent à la grande 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 2017, ce dispositif interbranche fait partie des dispositifs pris en charge à 50% par Uniformation dans le cadre des fonds mutualisés du plan.**

#### **2017 : Rappel 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**

Calendrier 2017 des sessions en inter organismes.

<b>1er Semestre 2017</b>		<b>2ème Semestre 2017</b>	
<b>Paris</b>	24 et 25 avril	<b>Rouen</b>	04 et 05 septembre
<b>Marseille</b>	24 et 25 avril	<b>Toulouse</b>	14 et 15 septembre
<b>Clermont-Ferrand</b>	04 et 05 mai	<b>Paris</b>	02 et 03 octobre
<b>Rennes</b>	18 et 19 mai	<b>Marseille</b>	02 et 03 octobre
<b>Lille</b>	01 et 02 Juin	<b>Lyon</b>	09 et 10 novembre
<b>Bordeaux</b>	01 et 02 juin	<b>Strasbourg</b>	14 et 15 décembre

Retrouvez le **calendrier 2017 ainsi que les modalités d'inscription sur le catalogue de l'Institut 4.10** en cliquant sur le lien suivant : <http://institutquatredix.fr/catalogue/co/CN11P002.html>



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

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, Madame, Monsieur le Médecin conseil régional, l'assurance de ma considération distinguée.



---

Gaudérique Barrière  
Directeur Délégué

