

Lettre d' INFORMATION

DE L'UCANSS

LI 0681

Paris, le mercredi 16 janvier 2019

Émetteur : Carole FAGES, Consultante/Formatrice - Institut 4.10 - Tél. : 04 78 79 46 64 - mail : cfages@institutquatredix.fr
Eléonora RUSSO, Chef de projet formation - Ucanss - Tél. : formation@ucanss.fr

Objet : Module interbranche « 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 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 - COUT DE LA FORMATION

Le coût pédagogique est fixé à :

- en intra : 3 208 € par groupe
- en inter : 359 € 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, 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.

2019 : Modalités de prise en charge

Afin de vous assurer que cette formation bénéficie d'une prise en charge, nous vous invitons à consulter la note relative aux priorités de financement 2019 et ses annexes (listes des formations prises en charge : PLAN et ALTERNANCE) en cliquant [ICI](#)

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.

En revanche, pour tous les autres dispositifs (notamment contrat de professionnalisation et Pro A), il convient d'adresser de façon préalable une demande de prise en charge à Uniformation via votre espace adhérent.

VI – CALENDRIER 2019 des sessions en INTER organismes ET INSCRIPTION

1^{er} Semestre

Paris	29 et 30 janvier
Lyon	07 et 08 février
Nantes	18 et 19 mars
Toulouse	18 et 19 mars
Paris	04 et 05 avril
Marseille	04 et 05 avril
Rennes	25 et 26 avril
Lille	16 et 17 mai
Lyon	27 et 28 mai
Bordeaux	03 et 04 juin
Strasbourg	13 et 14 juin

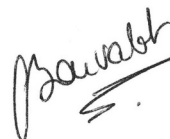
2^{ème} Semestre

Rouen	09 et 10 septembre
Marseille	19 et 20 septembre
Paris	03 et 04 octobre
Nantes	18 et 19 novembre
Strasbourg	09 et 10 décembre

Retrouvez le détail de ce dispositif 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 première page.

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



Carole Bonvalot

Directrice du Développement et de
L'Accompagnement des Ressources Humaines