

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

