

Gestion des incivilités et des situations difficiles

Mars 2016



Dans le cadre de leur mission de service public, les organismes de Sécurité sociale gèrent une relation de service directe avec une grande diversité de clients.

Si les relations téléphoniques et physiques quotidiennes avec les usagers/clients sont le plus souvent agréables et cordiales, certaines peuvent être tendues.

Ce module de 2 jours permettra à tous les participants de

- mieux se connaître face à l'agressivité des usagers
- maîtriser la dimension relationnelle de la situation d'incivilité
- récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité
- mettre au point sa propre stratégie pour prévenir le risque d'incivilité et mieux gérer les situations pouvant dégénérer

Les points forts de ce module

- Des intervenants qui animent cette formation depuis 4 ans sur l'ensemble du territoire national
- Une animation par des professionnels de la formation ayant une expérience avérée dans le domaine de la prévention de la violence au travail et des organismes de Sécurité sociale
- Des modalités pédagogiques variées : jeux de rôle, travaux de sous-groupe, saynètes vidéo ou audio, exercices, partage de pratiques, ...
- Des échanges interbranches et/ou inter-métiers qui favorisent l'affirmation d'une culture commune

« Une formation très pratico-pratique qui s'est appuyée sur le vécu des stagiaires. L'animateur a su créer la confiance pour que chacun s'exprime ».

HI - URSSAF

« Ayant participé à d'autres formations sur les incivilités, je ne souhaitais pas venir mais j'aurais eu tort. Très bonne formation qui nous donne des outils afin de mieux gérer le rapport à l'allocataire. Formation que je recommanderai sans hésiter ».

MV - CAF

« Formation conviviale et utile pour renforcer des acquis. La prise de parole m'a permis d'extérioriser et mettre des mots sur des situations difficiles vécues. Partage des expériences très positif ».

RL - CPAM

« Je pensais que l'objectif était de nous apaiser et de relativiser les incivilités. J'avais tort et cela m'a conforté dans le fait qu'il ne faut pas banaliser les incidents ».

CS - CARSAT

Quelques données

Plus de 5 000 personnes ont suivi cette formation depuis son lancement en septembre 2011

2015

981 stagiaires

104 sessions en métropole, à la Réunion, à Mayotte, en Martinique et en Guadeloupe.

Répartition selon les métiers

Technicien/gestionnaire conseil	: 34%
Agent d'accueil physique	: 26%
Téléconseiller	: 15%
Manager	: 2%
Autres :	: 23%

Répartition selon le sexe

Femmes : 84%
Hommes : 16%

Répartition des 104 sessions

Famille	: 31%
Maladie	: 40%
Vieillesse	: 13%
Recouvrement	: 10%
Inter-Branches	: 6%

Répartition selon l'ancienneté dans la fonction

Moins de 2 ans : 38%	Entre 11 et 20 ans : 15%
Entre 3 et 5 ans : 21%	Entre 20 et 30 ans : 6%
Entre 6 et 10 ans : 14%	Plus de 30 ans : 6%

Les inscriptions se font auprès de l'Institut 4.10

Accès page catalogue : <http://institutquatredix.fr/catalogue/co/CN11P002.html>

Contacts

Institut 4.10 : Carole FAGES – cfages@institutquatredix.fr - 04 78 79 46 64

Ucanss : Eléonora RUSSO – erusso@ucanss.fr – 01 45 38 82 60