

Activation de la cellule d'information du public (CIP): Assurer l'accueil téléphonique en situation de crise - Niveau débutant



Présentiel

1 journée(s) (7h)

Tarif : nous consulter

OBJECTIFS

- Anticiper les réactions émotionnelles et les attentes les plus probables au sein de la population (selon la nature et le contexte de la crise),
- Ecouter, questionner et informer les appelants de manière adaptée et avec le tact souhaitable, sans se laisser contaminer émotionnellement,
- Réceptionner les appels selon des règles précises et adaptées à un contexte de crise spécifique (dont exploitation de fiches de réception d'appels ou utilisation du logiciel SINUS-CIP, éléments de langage fournis par la cellule de crise, précautions à prendre dans la diffusion de l'information...).

Cible : Opérateurs CIP

Prérequis : Être inscrit sur la liste de volontaires CIP au sein de la Préfecture

Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation

- Apport de contenus : la gestion de crise, l'organisation sur site, les types de crise et leurs implications sur la population.
- Entraînement pratique à la réception d'appels et à la gestion d'appelants, ainsi qu'à l'utilisation des fiches de réception d'appel (ou du logiciel SINUS-CIP) sous forme de mises en situations avec la participation de 1 comédien professionnel
- Evaluation des acquis tout au long de la formation au travers des mises en situation (retours du groupe, retours et conseils d'ajustement par le formateur)
- Evaluation des acquis en amont et en aval de la formation, évaluation à chaud de la satisfaction en fin de formation

Documentation remise aux participants

Documentation remise aux participants : engagés dans une démarche environnementale, tous les documents sont transmis aux participants au format PDF.

Programme de la formation

1 demi-journée d'échanges et apports théoriques sur:

- Les types de crise possibles et leurs implications
- Conseils pour garder la maîtrise de soi face à la détresse, à la panique, à l'agressivité de l'appelant

1 demi-journée d'entraînement pratique à la prise d'appels CIP:

- Mises en situation de complexité croissante permettant une montée en compétences des opérateurs dans la gestion des requérants.
- Evaluation et retour d'expérience à l'issue de chaque mise en situation téléphonique (efficacité de la communication aux différentes étapes de la prise d'appel, mise en œuvre des techniques de communication sous stress, mise en œuvre des outils type fiche d'appel ou logiciel...).

ANIMATION

FORMATION ANIMÉE PAR : Des consultantes spécialisées en prévention des risques psychosociaux

CONTACTEZ-NOUS

Responsable d'organisation :
Isabelle DELOOR
03.20.65.83.92
Isabelle.deloor@episteme.fr

HANDICAP

Accessibilité aux personnes handicapées : pour toute inscription d'un participant en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation. **Référentes handicap**
Julie SELOSSE : Julie.selosse@episteme.fr
Sandrine DESRUMAUX : Sandrine.desrumaux@episteme.fr