

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



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,
- Développer sa gestion du stress (tension et bruits) pendant la prise d'appels,
- Développer son autonomie dans la prise d'appels et la gestion/transmission des informations.

**Cible :** Opérateurs CIP

**Prérequis :** Être inscrit sur la liste de volontaires CIP au sein de la Préfecture et avoir suivi le niveau « débutant » ou avoir de l'expérience en CIP

### 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 3 comédiens professionnels.
- 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
- Identifier les informations essentielles à prendre en compte, gérer et transmettre en CIP.
- Se situer vis à vis des autres acteurs de la gestion de crise.

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

- Mises en situation permettant une montée en compétences des opérateurs dans la gestion des requérants et leur autonomie dans la prise d'appels.
- Evaluation et retour d'expérience à l'issue de l'exercice (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