

Présentiel

2 journée(s) (14h)

Tarif : nous consulter

### OBJECTIFS

- Développer son efficacité dans la prise d'appels d'urgence (PAU) et dans la gestion des requérants
- Acquérir des techniques d'accueil et de communication performants dans les différents cas de figure rencontrés, notamment les plus complexes et les plus stressants d'entre eux (détresse vitale, localisation difficile, situation évolutive, requérant en stress aigu...)
- Découvrir et savoir mettre en œuvre des outils de gestion du stress.

**Cible :** Opérateurs et chefs de salle CTA/CODIS

**Prérequis :** Avoir suivi la formation initiale d'opérateur CTA et dans l'idéal être en poste depuis au moins 3 mois

### Méthodes mobilisées et modalités d'évaluation

- Apport de contenus: les biais de communication, le stress et ses impacts, les outils de gestion du stress...
- Questionnaire d'auto évaluation « le stress et moi »
- Entraînement pratique à l'utilisation du logiciel d'alerte et à la gestion du requérant sous forme de mises en situations avec la participation de comédiens professionnels
- Évaluation 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

2 demi-journées d'échanges, auto-évaluation et apports théoriques sur :

- Les principales caractéristiques, exigences et facteurs de risques de la PAU
- Les biais de communication
- Les stratégies efficaces de communication en PAU
- Le stress, ses impacts, les modes de gestion
- Garder la maîtrise de soi face à la détresse, à la panique, à l'agressivité de l'appelant

2 demi-journées d'entraînement pratique à la prise d'appels d'urgence (PAU) :

- Mises en situation de complexité croissante permettant une montée en compétences des opérateurs dans la gestion des requérants.
- Évaluation et retour d'expérience à l'issue de chaque mise en situation (efficacité de la communication aux différentes étapes de la prise d'appel, mise en œuvre des techniques de gestion du stress, qualification et quantification des secours...).

### 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