

Gérer l'agressivité et les tensions

avec les usagers à l'accueil



FORMATION EXPERTE

larelevesante.fr

Gérer l'agressivité et les tensions

avec les usagers à l'accueil



1 jour



Inter
Intra



Présentiel
Distanciel



475 €
NET DE TAXE



28 / 06 / 2027
29 / 11 / 2027

Accessible aux personnes en situation de handicap



POURQUOI CETTE FORMATION

Les professionnels administratifs sont de plus en plus confrontés à des situations d'agressivité, d'incivilités ou de tensions à l'accueil et au téléphone.

Ces situations peuvent générer stress, sentiment d'insécurité et usure professionnelle. Cette formation permet de comprendre les mécanismes de l'agressivité, sécuriser ses pratiques et renforcer sa capacité à agir sans escalade.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, vous serez en capacité de :

- 1 Identifier les différentes formes d'agressivité rencontrées à l'hôpital.
- 2 Adopter une posture sécurisante face à un comportement hostile.
- 3 Mettre en œuvre des techniques de désescalade adaptées.
- 4 Connaître les procédures internes de signalement et de protection.

Intervenant : Cadre administratif / Expert en accueil hospitalier et en organisation des parcours patients

Responsable pédagogique : Véronique Prudhomme - Attachée d'administration hospitalière - Experte en secrétariats médicaux & interfaces médico-administratives

Pour qui ? : Personnels administratifs
Agents d'accueil

Prérequis : aucun



LE PROGRAMME

Comprendre les mécanismes de l'agressivité

- Différence entre tension, colère et violence.
- Facteurs déclenchants en milieu hospitalier.
- Effets du stress et de l'attente.
- Limites de la responsabilité professionnelle

Atelier : Analyser des situations d'agressivité vécues dans son service.

Adopter une posture sécurisante

- Distance professionnelle.
- Communication verbale et non verbale.
- Poser un cadre clair sans confrontation.
- Savoir interrompre un échange inapproprié.

Mise en situation : Gérer une interaction agressive à l'accueil ou au téléphone.

Utiliser des techniques de désescalade

- Reformulation stratégique.
- Redirection de l'échange.
- Dépersonnalisation du conflit.
- Gestion de l'émotion immédiate.

Atelier : Construire une trame de réponse face à une montée en tension.

Se protéger et mobiliser l'institution

- Procédures internes de signalement.
- Rôle de l'encadrement.
- Traçabilité des incidents.
- Prévention collective des situations à risque.

Atelier : Formaliser un protocole simple de gestion des incidents dans son service.

Méthodes

Apports concrets et contextualisés, Mises en situation réalistes, Analyse de situations vécues par les participants

Livrable : La Boîte à Outils Communication & Posture. Une trame structurée clé en main.

BULLETIN D'INSCRIPTION

VALANT CONVENTION SIMPLIFIÉE DE LA FORMATION CONTINUE

Merci de bien vouloir retourner ce document complété et signé à **contact@larelevesante.fr**

Référence module : MOD_2026024

Gérer l'agressivité et les tensions avec les usagers à l'accueil

Tarif individuel : 475 €

Choisir votre session

Notre offre exclusive à la commande :
pour 2 participants à la même formation -10%
pour 3 participants à la même formation -25%

Durée : 1 jour - 7h de 9h00 à 17h00

14-15/06/2025 - Paris

06-07/12/2025 - Distanciel

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 1

Prénom* :

Nom* :

Fonction (*métier*) :

Adresse mail* :

Tél. portable* :

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 2

Prénom* :

Nom* :

Fonction (*métier*) :

Adresse mail* :

Tél. portable* :

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE PARTICIPANT 3

Prénom* :

Nom* :

Fonction (*métier*) :

Adresse mail* :

Tél. portable* :

Besoin d'assistance si situation de handicap : Non Oui, nom du participant concerné :

RENSEIGNEMENTS PERSONNE EN CHARGE DU DOSSIER

Prénom* :

Nom* :

Fonction (*métier*) :

Dir./Resp. de la formation continue

Directeur des soins

Directeur des affaires médicales

Autres :

Adresse mail* :

Tél. portable* :

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ÉTABLISSEMENT

Raison Sociale* :

Numéro de SIRET* :

SERVICE FACTURATION

Cocher si identique à l'adresse du service formation

Prénom* :

Nom* :

Adresse mail* :

Facturation par : L'Établissement Chorus pro N° d'engagement et code service :

SIGNATURE ET CACHETS (BON POUR ACCORD ET ACCEPTATION DE LA CONVENTION ET DES CGV AU VERSO)

Fait à :

le

Fait à :

le

Client

La Relève Santé

*obligatoire

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités de vente des prestations de formation de la société LA RELÈVE. Toute commande implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes CGV.

FORMATIONS INTRA-ÉTABLISSEMENT

Prestations sur mesure pour un groupe de collaborateurs d'un même Client

Validation et Calendrier (INTRA)

- L'accord est formalisé par la signature d'une convention de formation
- La signature de la convention de formation vaut bon de commande et implique l'acceptation des présentes conditions.
- Les dates sont fixées d'un commun accord entre LA RELÈVE et le Client.

Annulation et report (INTRA)

- Toute demande d'annulation ou de report doit être formulée par écrit au moins 20 jours ouvrés (du lundi au vendredi, hors jours fériés) avant le début de la formation.
- En cas d'annulation moins de 20 jours ouvrés avant la date prévue, une indemnité forfaitaire égale à 100 % du montant total est due.
- Toute demande de report intervenant à moins de 20 jours ouvrés est assimilée à une annulation et donne lieu à la facturation de l'indemnité de 100 %.
- Les frais de déplacement ou d'hébergement déjà engagés par LA RELÈVE restent dus par le Client, quel que soit le délai d'annulation.

FORMATIONS INTER-ÉTABLISSEMENT

Sessions regroupant des participants issus de structures différentes

Inscription et annulation (INTER)

- L'inscription est validée à réception du bulletin d'inscription signé. Une convention de formation et une convocation sont adressées avant le démarrage de la formation.
- Annulation par le Client :
 - Plus de 20 jours ouvrés avant le début : sans frais
 - Moins de 20 jours ouvrés avant le début, absence ou abandon : 100 % du montant est dû
- Le Client peut remplacer un participant par un autre profil adapté jusqu'au début de la formation, sous réserve d'en informer LA RELÈVE par écrit.

Tarifs et modalités de paiement (INTER)

Les tarifs par participant sont indiqués dans le programme de formation. Sauf mention contraire :

- Les prix sont exprimés en euros net de taxes
- La facturation est réalisée à l'issue de la formation

Le prix comprend la participation à la formation, les supports pédagogiques, les pauses (le cas échéant)
Les repas restent à la charge des participants.

DISPOSITIONS COMMUNES

Accessibilité

LA RELÈVE s'engage à étudier toute situation de handicap afin d'adapter les modalités pédagogiques, techniques et organisationnelles. Un contact dédié peut être mobilisé pour accompagner les participants dans leurs démarches.

Modalités de paiement

- Le tarif est défini dans la convention.
 - Tout paiement après l'échéance entraîne des pénalités de 1,5 fois le taux d'intérêt légal
- Sauf mention contraire :
- la facturation est réalisée à l'issue de la formation
 - le règlement est exigible à réception de la facture, sans escompte
- Le règlement est effectué par virement bancaire.

La facture est adressée par voie électronique et accompagnée des certificats de réalisation.

Nature des indemnités

Les sommes perçues en cas d'annulation ou de report tardif sont des indemnités forfaitaires. Elles ne peuvent être imputées sur le budget de formation du Client ni faire l'objet d'une demande de financement auprès d'un OPCO.

Annulation ou report par LA RELÈVE

LA RELÈVE se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation en cas de force majeure (maladie du formateur, défaillance technique) ou d'effectif insuffisant. Les sommes versées sont alors remboursées ou reportées sur une session ultérieure, sans indemnité supplémentaire.

Sous-traitance

LA RELÈVE se réserve la faculté de confier l'exécution de la formation à des sous-traitants ou formateurs partenaires de son choix, tout en restant garant de la qualité pédagogique.

Propriété intellectuelle et captation

Les supports sont la propriété exclusive de LA RELÈVE. Toute reproduction ou diffusion est interdite. L'enregistrement audio/vidéo des sessions est formellement prohibé.

Données personnelles (RGPD)

Les données sont collectées pour la gestion administrative et pédagogique. Conformément au RGPD, les droits d'accès et de rectification s'exercent via : contact@larelevesante.fr

Clients Particuliers

Le Client finançant lui-même sa formation dispose d'un délai de rétractation de 20 jours ouvrés.

«Se former pour agir,
au cœur des équipes hospitalières.»



Devis sous 48h



01 89 62 59 49



contact@larelevesante.fr