

## PERFECTIONNEMENT « SECRÉTAIRES/ASSISTANT(E)S DE SERVICES DE MÉDIATION FAMILIALE OU D'ESPACES DE RENCONTRE »

**Ce perfectionnement se propose de mettre l'accent, par une journée entièrement dédiée, sur la gestion de l'agressivité et de la violence auxquels les professionnels peuvent être confrontés au travers de partage d'expériences mais également de jeux de rôles.**

Au cours de ce perfectionnement, l'accent sera mis sur le renforcement des compétences liées à l'accueil des familles et à la fonction de secrétaire ou d'assistant(e). Il doit permettre d'actualiser les connaissances sur l'environnement réglementaire et d'approfondir sa connaissance sur la gestion de l'agressivité et de la violence.

### PREMIÈRE PARTIE

**14 mai 2020 - D. CHIRON\***

- Évolution des cadres législatifs et réglementaires : référentiel, financements, expérimentations, ...
- RGPD, base numérique, confidentialité des informations et protection des données.

### DEUXIÈME PARTIE

**15 mai 2020 - I. VINCENT\***

- Gérer l'agressivité et la violence : au téléphone, dans le service, ...
- Identifier les conséquences sur sa pratique professionnelle à travers l'analyse de sa pratique.

### OBJECTIFS

- Actualiser les connaissances dans le cadre législatif et réglementaire ;
- Revenir sur l'évolution des fonctions des secrétaires et assistant(e)s ;
- Identifier les conduites à tenir face à l'agressivité et à la violence.

#### Durée

14h (soit 2 jours)

#### Coût

Adhérents Fenamef : 420€  
Non-adhérents Fenamef : 550€

#### Dates et lieu

14 et 15 mai 2020  
Paris (75)

#### Possibilité en région

cf les conditions en page 5

N° d'activité : 28 14 03 112 14

N° SIRET : 401 047 030 000 28

**Inscription dès maintenant sur [www.fenamef.asso.fr](http://www.fenamef.asso.fr)**

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

- **INSCRIPTIONS** : Les inscriptions sont prises en compte dès la réception du bulletin d'inscription signé par le responsable du service et comportant le tampon de l'association. Il doit être accompagné du mode de règlement. Une convention de formation est alors envoyée, qui vaut confirmation d'inscription.
- **RÈGLEMENTS** : Une facture est envoyée à l'issue de la formation. Pour les formations sous forme de deux sessions, une facture intermédiaire est envoyée à l'issue de la première session. Le règlement s'effectue à réception de la facture.
- **ANNULATION** : Si elle a lieu à l'initiative du Centre de Formation, le client est informé un mois avant la date prévue du début de la formation. Dans certains cas, d'autres dates peuvent être proposées. Si l'annulation a lieu à l'initiative du service moins d'un mois avant le début de la formation, une somme équivalente à 10% du coût de la formation est facturée.
- **CONVOCATIONS** : Les stagiaires reçoivent une convocation individuelle précisant les dates, les horaires, le lieu et les modalités particulières si nécessaire.
- **ATTESTATIONS DE PRÉSENCE** : Une feuille d'émargement est signée à chaque demi-journée de formation par les stagiaires et le formateur. Une attestation de présence individuelle est envoyée à l'issue de la formation à chaque stagiaire. Une copie peut être envoyée à l'employeur à sa demande.
- **ÉVALUATION DE LA FORMATION** : À l'issue de la formation, un questionnaire est envoyé aux salariés et aux employeurs pour évaluer l'impact de la formation et la satisfaction des participants.
- **RÉCLAMATIONS** : Pour toute réclamation qui viendrait à survenir, la voie de la négociation amiable sera privilégiée. Adressez-vous directement au siège administratif de la Fédération :
  - Fenamef - 11, rue Guyon de Guercheville - BP 10116 - 14204 Hérouville Saint-Clair Cedex
  - Ou par téléphone au 02 31 46 87 87.