

RÉF. APRIUM-ACC · MIS À JOUR LE 24/09/2026

Programme de formation

Accueil et secrétariat en cabinet médical

PUBLIC	Personnel de cabinets médicaux : secrétaires, assistant(e)s médicaux, coordinateurs(trices), praticiens
PRÉREQUIS	Aucun
DURÉE	28 heures (4 jours)
MODALITÉ	Présentiel ou à distance
EFFECTIF	Groupe restreint, limité à 12 stagiaires

01 OBJECTIFS

- Analyser ses pratiques d'accueil et identifier les situations difficiles (attente, conflits, urgences, patients en détresse)
- Appliquer des techniques de communication pour désamorcer les tensions et gérer les situations particulières
- Structurer l'accueil physique et téléphonique et les tâches de secrétariat du cabinet
- Mettre en place des outils simples pour maintenir la qualité d'accueil dans la durée

02 DÉROULÉ

Jour 1 — Diagnostic et cas particuliers d'accueil

- Tour de table et état des lieux de l'accueil au cabinet
- Situations difficiles : attente, conflits, urgences, incivilités
- Repérer ses réactions et celles du patient

Jour 2 — Mise en pratique : déjouer les tensions

- Techniques de communication et de reformulation
- Jeux de rôle sur les cas du cabinet
- Scripts d'accueil téléphonique et physique

Jour 3 — Apports théoriques

- Bases de la communication et de la gestion des émotions
- Cadre : secret professionnel, droits du patient, organisation de l'accueil
- Organisation du secrétariat : agenda, priorités, transmissions

Jour 4 — Plan d'action et suite

- Plan d'action personnel pour le cabinet
- Charte d'accueil du cabinet
- Outil pour rester en lien après la formation

03 MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Alternance d'apports courts, d'ateliers pratiques et d'échanges à partir de situations réelles du cabinet
- Cas pratiques, mises en situation et jeux
- Support pédagogique remis aux stagiaires

04 ÉVALUATION

- Test de positionnement avant la formation
- Évaluation des acquis en cours et en fin de formation (exercices, mises en situation, questionnaire)
- Enquête de satisfaction à chaud, puis questionnaire de suivi à froid
- Attestation de fin de formation remise à chaque stagiaire

05 ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap, sous réserve d'adaptations à étudier avec le référent handicap d'APRIUM avant la formation.