

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

Programme de formation

Communication et e-réputation du cabinet

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

- Diagnostiquer l'image numérique du cabinet (Google, annuaires, avis)
- Mettre en place une veille (alertes) et un suivi de sa réputation en ligne
- Répondre de façon adaptée et conforme au secret médical aux avis des patients
- Maîtriser les photos et le droit à l'image du cabinet et de l'équipe

02 DÉROULÉ

Jour 1 — Diagnostic de l'image du cabinet

- Tour de table et recherche du cabinet en ligne
- Fiche Google, annuaires, avis existants
- Points forts et points de vigilance

Jour 2 — Veille et réponses aux avis

- Alertes Google et outils de veille
- Modèles de réponses aux avis positifs et négatifs
- Réponses automatiques et procédure interne

Jour 3 — Cadre et images

- Secret médical, RGPD et droit de réponse
- Photos du cabinet et de l'équipe, droit à l'image
- Signalement d'un avis abusif

Jour 4 — Plan d'action

- Plan d'action e-réputation du cabinet
- Répartition des rôles et calendrier de veille
- Outil pour rester en lien

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.