

Consolider sa posture professionnelle et gérer les situations sensibles : avec les usagers à l'accueil et au téléphone



FORMATION EXPERTE

larelevesante.fr

Consolider sa posture professionnelle et gérer les situations sensibles :

avec les usagers à l'accueil et au téléphone



2 jours



Inter
Intra



Présentiel



950 €
NET DE TAXE



25 - 26 / 03 / 2027
04 - 05 / 10 / 2027

Accessible aux personnes en situation de handicap



POURQUOI CETTE FORMATION

Les professionnels de l'accueil et du secrétariat sont en première ligne face aux usagers, dans un contexte marqué par la maladie, l'attente ou des situations sociales complexes. Ces facteurs génèrent stress, inquiétude ou agressivité, auxquels les agents doivent répondre en adaptant leur posture, tout en respectant leur rôle et leurs limites.

Cette formation permet de consolider une posture professionnelle solide et de gérer les situations sensibles du quotidien, en lien avec la réalité du parcours patient et des contraintes hospitalières.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- 1 Clarifier votre rôle et votre périmètre d'action à l'accueil
- 2 Adopter une posture professionnelle adaptée aux différentes situations
- 3 Structurer vos échanges avec les usagers
- 4 Adapter votre communication face à des situations de stress ou de vulnérabilité
- 5 Gérer les situations sensibles tout en respectant votre cadre professionnel

Intervenant : Cadre administratif / Expert en accueil hospitalier

Responsable pédagogique et scientifique :

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

Pour qui ? : Assistants médico-administratifs
Secrétaires médicaux, Agents d'accueil

Prérequis : aucun



LE PROGRAMME

Périmètre du rôle et accueil efficace

- Missions de l'accueil, de l'AMA et du secrétariat
- Limites réglementaires et transfert d'informations
- Techniques d'accueil, d'orientation et de cadrage
- Structuration des appels et règles de reformulation

Atelier : identifier ses limites et incertitudes.

Face aux demandes complexes et insistantes

- Repérage des demandes hors périmètre métier
- Méthode pour savoir dire non et fixer des bornes
- Posture professionnelle claire face à la pression
- Gestion de l'insistance et de l'agressivité usager

Atelier : analyse de situations d'accueil complexes.

Communication et vulnérabilité usager

- Impact du stress, de la douleur et de l'attente
- Ajustement du langage et du rythme de l'échange
- Instauration d'un cadre de relation rassurant
- Repères d'écoute adaptés face à la fragilité

Atelier : analyse de parcours usagers sensibles.

Régulation émotionnelle et orientation

- Gestion des émotions et maintien de la juste distance
- Prévention de la sur-implication au quotidien
- Repérage des cas exigeant un relais interne
- Coordination avec les services soignants et sociaux

Atelier : formaliser ses modalités d'orientation.

Méthodes

Apports contextualisés, Analyses de pratiques
Exploitation des situations vécues par les participants, Ateliers de co-construction

Livrable : Boîte à outils de gestion des situations sensibles à l'accueil.

Un ensemble d'outils pour prévenir les tensions et sécuriser les situations d'accueil difficiles.

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_2026018

Consolider sa posture professionnelle et gérer les situations sensibles
avec les usagers à l'accueil et au téléphone

Tarif individuel : 950 €

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 : 2 jours - 14h de 9h00 à 17h00

24-25/06/2027 - Paris

04-05/10/2027 - Paris

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 OPCA.

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