PROGRAMME DE FORMATION

Accueil et communication avec le patient difficile au cabinet médical

Handicap & Inclusion

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0692	V2026-004	2 novembre 2026	Handicap & Inclusion

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
7 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	3 modules 8 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Identifier ce qui rend une situation d'accueil difficile et les besoins exprimés derrière l'attitude d'un patient.
- Accueillir, écouter et reformuler pour apaiser un patient mécontent, au comptoir comme au téléphone.
- Désamorcer l'impatience et l'agressivité verbale en gardant son calme et le cadre du cabinet.
- Dire non et poser des limites clairement, sans rompre la relation.
- Adapter sa communication à un patient qui comprend ou s'exprime difficilement.
- Réagir à une incivilité ou à une agression : se protéger, alerter, tracer et signaler.

L'essentiel de la formation

Public visé

Secrétaires et assistants médicaux, personnels d'accueil de cabinets médicaux, de maisons et centres de santé, qui reçoivent les patients au comptoir et au téléphone et veulent faire face aux situations tendues (attente, colère, exigences, incivilités) sans rôle soignant.

Prérequis

- Exercer ou se préparer à exercer une fonction d'accueil dans une structure de soins de ville.
- Aucune connaissance médicale n'est demandée ni enseignée.
- Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet.

Modalités et déroulement

Formation à distance, accessible en ligne, en 7 heures. Chaque leçon part d'une mise en situation vidéo au cabinet médical fictif des Acacias ; l'apprenant s'exerce dans des conversations simulées au comptoir et au téléphone, tranche des scénarios, analyse des réponses maladroites et rédige des outils réutilisables (formulations, fiche d'incident, procédure). Temps de formation : environ 60 % de mises en situation, 23 % d'apports (vidéos, fiches) et 17 % d'évaluation. Accompagnement par un formateur par messagerie. Aucun contenu clinique.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Études de cas
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; retours détaillés sur les scénarios et les conversations simulées ; productions (formulations, fiche d'incident, procédure d'accueil) corrigées sur grille critériée ; quiz de fin de leçon ; évaluation finale composée d'un cas pratique et d'un questionnaire. Seuil de réussite interne : 70 %.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, fiches compatibles avec les lecteurs d'écran, navigation au clavier ; les conversations simulées se jouent au clavier, sans voix. Les scènes d'agressivité restent verbales et sont annoncées en début de vidéo. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation.

Tarif de la formation

Prix : **560 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

3 modules, 8 leçons — durée totale 7 h.

01 Comprendre les situations difficiles à l'accueil

1. Ce qui rend une situation difficile à l'accueil
2. Le cadre de l'accueil : rôle, limites et confidentialité

02 Communiquer avec un patient difficile

1. Accueillir, écouter et reformuler au comptoir et au téléphone
2. Désamorcer l'impatience, la colère et l'agressivité verbale
3. Dire non et poser des limites

03 Situations particulières, incidents et organisation

1. Patients qui comprennent ou s'expriment difficilement
2. Incivilités et agressions : se protéger, alerter, signaler
3. Atelier de synthèse — la procédure d'accueil du cabinet