

SECRÉTAIRE MÉDICALE : ART DU RELATIONNEL & MAÎTRISE TECHNIQUE – Perfectionnement



JOUR 1 : L'accueil physique et téléphonique : la posture professionnelle

« La secrétaire médicale est le premier visage et la première voix du cabinet : la qualité de l'accueil commence dès le premier regard. »

DURÉE	CONTENU / OBJECTIFS	MÉTHODE / QUI	MATÉRIEL / SUPPORTS
15 min	Accueil des secrétaires, tour de table et recueil des problématiques terrain	Grand groupe, discussion	Tableau blanc
45 min	Optimisation de l'image de marque et posture relationnelle : • Clés du savoir-être au comptoir (empathie active, douceur, écoute) • Impact de la communication non-verbale sur le patient	Partage de pratiques, apports	Diaporama, grille d'auto-évaluation
45 min	L'excellence téléphonique en situation de rush (double flux) : • Techniques du sourire vocal et de la temporisation polie • Gérer simultanément l'attente et le patient physique	Atelier pratique, simulations	Téléphones, fiches mémo "Réflexes urgences"
15 min	Pause		
45 min	Cas pratique : Sécurisation du secret professionnel au cabinet : • Identifier les zones de risques indiscretion et règles RGPD • Adopter les réflexes de confidentialité face aux tiers	Études de cas concrets (Vrai/Faux)	Fiches de situations vécues anonymisées
15 min	Évaluation de l'atelier, feedback et plan d'action individuel	Discussion, questionnaire	Questionnaire d'évaluation

SECRÉTAIRE MÉDICALE : ART DU RELATIONNEL & MAÎTRISE TECHNIQUE – Perfectionnement



JOUR 2 : Gestion du Stress et des Conflits

« Garder le contrôle face au stress et désamorcer les tensions pour maintenir un climat de travail agréable et efficace. »

DURÉE	CONTENU / OBJECTIFS	MÉTHODE / QUI	MATÉRIEL / SUPPORTS
15 min	Accueil des participants et météo des émotions (partage du niveau de stress)	Grand groupe, échange	Tableau blanc
45 min	Cartographie du stress et outils de régulation minutes : • Identifier ses déclencheurs de stress (retards des praticiens, urgences) • Pratiquer des exercices d'ancrage corporel et de respiration	Expérientielle, exercices pratiques	Fiches "Exercices de recentrage"
1h	Désescalade de l'agressivité par la méthode CNV : • Appliquer la Communication Non-Violente aux patients mécontents/anxieux • Pratiquer les "phrases magiques" de désamorçage	Simulation, jeux de rôles	Scénarios de conflits types au cabinet
15 min	Pause		
30 min	Clôture de l'incident et hygiène émotionnelle : • Formuler des sorties de conflits positives et acter la fin de l'altercation • Techniques de décompression pour évacuer la charge mentale	Brainstorming, co-développement	Guide pratique de protection pro
15 min	Débriefing de l'atelier, feedback et questionnaire d'évaluation	Grand groupe, feedback	Questionnaire

SECRÉTAIRE MÉDICALE : ART DU RELATIONNEL & MAÎTRISE TECHNIQUE – Perfectionnement



JOUR 3 : Terminologie Médicale

« Maîtriser la terminologie médicale pour garantir une communication précise et de qualité avec les soignants et les patients. »

DURÉE	CONTENU / OBJECTIFS	MÉTHODE / QUI	MATÉRIEL / SUPPORTS
15 min	Accueil des secrétaires et quiz ludique de positionnement sur le vocabulaire	Grand groupe, jeu flash	Écrans/Smartphones ou fiches
1h	Décorticage des termes complexes (personnalisés selon spécialités) : • Automatiser l'analyse par les préfixes, racines et suffixes grecs/latins • Faire le lien rapide entre un terme complexe et la pathologie	Déductive, exercices pratiques	Diaporama, lexique des racines médicales
45 min	Interprétation experte des examens et ordonnances cryptiques : • Traduire instantanément les abréviations et acronymes de l'imagerie/biologie	Analyse de cas, discussion	Recueil de vraies ordonnances de médecins
15 min	Pause		
30 min	Cas pratique : Sécurisation des paronymes et dictée flash : • Éliminer les risques de confusion entre termes médicaux proches • Dictée de rapidité sur des termes complexes	Atelier pratique, dictée flash	Fiches d'exercices "Jeu des 7 erreurs"
15 min	Clôture de l'atelier, correction de la dictée et feedback	Grand groupe, retour écrit	Grille de correction

SECRÉTAIRE MÉDICALE : ART DU RELATIONNEL & MAÎTRISE TECHNIQUE – Perfectionnement



JOUR 4 : Rédaction de Courriers et de Comptes-Rendus Médicaux

« Maîtriser la communication écrite pour garantir la clarté et la confidentialité du parcours de soins. »

DURÉE	CONTENU / OBJECTIFS	MÉTHODE / QUI	MATÉRIEL / SUPPORTS
15 min	Accueil des participants, recueil des difficultés courantes et objectifs de l'atelier	Grand groupe, discussion	Tableau blanc
45 min	Méthodologie de la prise de notes et structure des CR : • Optimiser sa vitesse de prise de notes (abréviations, mots-clés) • Analyser l'architecture incontournable des différents comptes-rendus	Apports, exercices de contraction d'informations à l'oral	Fiches d'exercices
1h	Atelier : Analyse et Chasse aux fautes : • Repérer instantanément les pièges de grammaire et d'orthographe médicale • Développer des automatismes de relecture pour éliminer les contresens	Exercice pratique individuel puis mise en commun	Textes médicaux truffés d'erreurs
15 min	Pause		
30 min	Sécurisation juridique et règles de confidentialité : • Identifier les risques de fuite de données sur les documents imprimés • Appliquer les protocoles de vérification avant envoi (identité patient)	Étude de cas pratiques de "manquements" réglementaires	Grilles de conformité "Qualité", fiches d'incidents types
15 min	Clôture finale de l'atelier, bilan des compétences acquises et feedback	Grand groupe, quiz	Quiz interactif, questionnaires de satisfaction