

PROPOSITION PÉDAGOGIQUE / DR MARIE MORELIERE

Accueillir avec justesse. Se préserver, aussi.

Deux jours pour les deux secrétaires du cabinet Renaissance : gérer les tensions avec les patients, renforcer la communication et préserver ses ressources au travail.

Format proposé

14 heures en présentiel, hors pauses et déjeuner. Deux journées consécutives ou espacées, dates à convenir. Groupe dédié : 2 participantes. Aucun prérequis. Dans vos locaux ou chez CRC Pro Formation à Royan. Accompagnement pédagogique pendant 90 jours après la session.

Les compétences visées

1. Distinguer les faits, les hypothèses et les déclencheurs dans une situation d'accueil.
2. Utiliser l'écoute active, la reformulation et un rythme adapté au patient.
3. Formuler une limite assertive et une prochaine étape dans le périmètre du secrétariat.
4. Préserver la confidentialité et solliciter le relais adapté.
5. Mettre en pratique une technique simple de retour au calme et organiser la récupération.
6. Contribuer à des repères communs et construire un plan d'action individuel.

Une préparation avec vous

Un échange de cadrage avec le Dr Moreliere précise les situations fréquentes, les règles de rendez-vous, les limites du secrétariat, les relais et les besoins d'aménagement. Les scénarios sont fictifs ou anonymisés, sans données de santé ni identité de patient.

La formation associe apports courts, quatre autotests de réflexion, ateliers, jeux de rôle et retours individualisés. La sécurité, la confidentialité et les procédures du cabinet encadrent chaque exercice. Elle ne porte ni sur le diagnostic ni sur le tri médical.

JOUR 1 / MATIN · 3 H 30

Comprendre la tension et changer de perspective

Distinguer un fait, son interprétation et sa réaction pour choisir une réponse professionnelle.

30 min | Accueillir et se positionner

Recueil des attentes, règles de confidentialité, choix de deux situations anonymisées et première scène courte. Chacune fixe un objectif observable.

45 min | Comprendre l'escalade

Différencier désaccord, incivilité, agressivité et menace. Repérer les contraintes de l'accueil : attente, interruptions, information incomplète, inquiétude ou douleur possibles, sans supposer ce que vit le patient.

60 min | Perception et perspective

Séparer « ce que j'observe », « ce que j'en déduis » et « ce que je peux vérifier ». Rejouer le même échange depuis le point de vue de la secrétaire, du patient et d'un observateur. Comprendre ne signifie pas accepter une insulte.

45 min | Repérer ses déclencheurs

Un déclencheur, ou trigger, est un élément de la situation qui active une réaction de tension. Cartographier événement, interprétation, signaux corporels, impulsion et réponse choisie. Autotest de repérage personnel, sans recherche d'un vécu traumatique.

30 min | Lire l'échange avec l'analyse transactionnelle

Explorer les modes Parent, Adulte, Enfant comme grille pédagogique. Transformer une réponse qui juge ou se justifie en message factuel. Aucun profil définitif ni diagnostic.

Production de la demi-journée

Une carte personnelle des déclencheurs et une grille « faits / hypothèses / vérification / réponse ».

Exemple d'organisation : 9 h-12 h 45 et 13 h 45-17 h 30, avec une pause de 15 minutes par demi-journée. Chaque bloc représente 3 h 30 de temps pédagogique. Horaires ajustables avant convention.

JOUR 1 / APRÈS-MIDI · 3 H 30

Écouter, ralentir et s'affirmer

Conduire un échange tendu sans s'effacer, se justifier sans fin ni entrer dans le rapport de force.

45 min | Donner un rythme à l'échange

Une question à la fois, phrases courtes, silences utiles, ton posé et vérification de la compréhension. Accueillir l'émotion sans confirmer une accusation. Au téléphone, annoncer une mise en attente et reprendre le fil.

30 min | Explorer son style de communication

Autotest et débriefing : écouter, expliquer, questionner, interrompre ou répondre trop vite. Essayer deux formulations d'une même information et observer leurs effets.

45 min | Développer l'assertivité

Autotest accompagné. Différencier la personne et son rôle professionnel : une critique de l'organisation ne définit pas ma valeur. Exprimer une limite claire et une option réalisable ; préparer une phrase de relais.

60 min | S'entraîner à deux, avec le formateur

Scènes d'attente et de rendez-vous indisponible. Une secrétaire accueille, l'autre observe avec une grille ; le formateur joue le patient. Rotation, débriefing factuel et second essai pour chacune.

30 min | Consolider les formulations utiles

Construire une petite bibliothèque de phrases et faire le bilan du jour 1. Identifier un réflexe à conserver et un ajustement à essayer.

Production de la demi-journée

Des formulations d'écoute, de limite et de relais compatibles avec les consignes du cabinet.

Exemple d'organisation : 9 h-12 h 45 et 13 h 45-17 h 30, avec une pause de 15 minutes par demi-journée. Chaque bloc représente 3 h 30 de temps pédagogique. Horaires ajustables avant convention.

JOUR 2 / MATIN · 3 H 30

Poser le cadre et retrouver ses ressources

Appliquer une limite professionnelle et choisir une récupération adaptée, avec l'appui de l'équipe.

20 min | Réactiver les acquis

Retour sur les repères de la veille ou sur un essai entre les deux journées ; quiz court et ajustements.

45 min | Pratiquer une respiration confortable

Repérer l'accélération de la respiration et la tension corporelle. Expérimenter une respiration douce, régulière, sans forcer ni retenir l'air, puis un ancrage dans les appuis. Possibilité de rester observatrice ou d'arrêter à tout moment.

60 min | Poser une limite avec DESC

Décrire les faits, Exprimer l'effet ou le besoin professionnel, Spécifier une demande, Conclure par la suite possible. Appliquer une réponse autorisée sur les rendez-vous, les documents et la confidentialité. La décision clinique appartient au médecin.

45 min | Récupérer après un échange éprouvant

Sécuriser et organiser le relais, retrouver une respiration confortable, prendre une pause possible, signaler les faits et demander de l'appui. Distinguer récupération immédiate, retour d'expérience différé et besoin d'un accompagnement de santé.

40 min | Bénéficier d'un éclairage spécialisé

Séquence pédagogique envisagée avec un professionnel de la psychologie ou de la sécurité civile : réactions de stress, protection et recours au soutien. Profil, présence et périmètre précisés avant la convention ; coordination par le formateur référent.

Production de la demi-journée

Une fiche de récupération et une trame DESC, reliées aux relais réellement disponibles au cabinet.

Exemple d'organisation : 9 h-12 h 45 et 13 h 45-17 h 30, avec une pause de 15 minutes par demi-journée. Chaque bloc représente 3 h 30 de temps pédagogique. Horaires ajustables avant convention.

JOUR 2 / APRÈS-MIDI · 3 H 30

S'entraîner, coordonner et transférer

Mobiliser les outils dans une scène complète puis organiser leur utilisation au travail.

30 min | Ajuster sa communication avec le DISC

Lecture pédagogique de préférences de rythme, de précision et de relation. Autotest bref, sans typologie imposée aux patientes ni aux collègues. Ajuster ses mots à des comportements observables.

90 min | Jouer trois situations complètes

Attente, demande de rendez-vous et pression sur une information confidentielle. Alternance secrétaire / observatrice, le formateur joue le patient. Chacune s'exerce, reçoit un retour et rejoue ; la difficulté est progressive et convenue.

30 min | Construire les repères communs

Formaliser « ce que je peux faire / ce qui relève du médecin / quand et comment appeler du renfort ». Préparer avec les participantes un projet de protocole court, à valider ensuite par le cabinet.

45 min | Vérifier les acquis

Mise en situation individuelle observée et quiz de connaissances. Grille : faits, écoute, rythme, limite, confidentialité, relais, récupération. Correction et nouvel essai ciblé si un point reste à consolider.

15 min | Préparer les 90 jours suivants

Bilan et satisfaction, deux engagements réalistes, modalités de contact, remise des supports et points de suivi proposés.

Production de la demi-journée

Un plan d'action individuel, un projet de fiche réflexe commune et une attestation de fin de formation.

Exemple d'organisation : 9 h-12 h 45 et 13 h 45-17 h 30, avec une pause de 15 minutes par demi-journée. Chaque bloc représente 3 h 30 de temps pédagogique. Horaires ajustables avant convention.

ATELIERS TRANSVERSAUX / INTÉGRÉS AUX 14 HEURES

Quatre outils pour retrouver une marge de choix.

01 | Mes déclencheurs

Un trigger, ou déclencheur, est un élément qui provoque chez soi une réaction de tension : un ton, une répétition, une interruption ou le sentiment de ne pas pouvoir agir. Il ne prouve pas l'intention de l'autre.

Décrire le fait observable : « la personne répète sa demande plus fort ». / Repérer mon interprétation : « elle me manque de respect ». / Identifier mes signaux : débit plus rapide, crispation, envie de me justifier. / Choisir un geste professionnel : pause, reformulation, limite ou relais.

02 | Perception & perspective

La perception est la lecture que je fais de la situation. Prendre une autre perspective consiste à envisager une autre lecture possible, puis à vérifier ; ce n'est pas deviner ce que pense le patient.

Décrire la scène sans jugement. / Explorer plusieurs hypothèses : attente mal comprise, inquiétude, information manquante. / Formuler une question de clarification. / Choisir une réponse compatible avec les consignes et la sécurité.

03 | Respiration & appuis

Une pratique courte pour retrouver une respiration confortable et de l'attention. Elle s'expérimente au calme, avant de choisir comment l'utiliser au travail ; aucun résultat automatique n'est promis.

S'installer dans une position confortable et sentir les pieds au sol. / Laisser l'air entrer et sortir doucement, à un rythme facile, sans forcer ni bloquer le souffle. / Relâcher si possible les épaules, puis regarder un point stable autour de soi. / Reprendre la parole avec une phrase courte ou demander un relais si nécessaire.

04 | Après la tension

Après un échange éprouvant, la priorité est la sécurité et l'appui collectif. La récupération ne se résume pas à respirer : elle suppose aussi un relais, un temps possible et un traitement de l'incident.

Faire cesser l'exposition, appeler le relais et se mettre en sécurité si besoin. / Prendre une pause convenue, retrouver ses appuis et une respiration confortable. / Signaler les faits selon le protocole du cabinet ; pas de récit émotionnel imposé. / Revenir plus tard sur les ajustements utiles. Si les difficultés persistent, se tourner vers le service de prévention et de santé au travail ou son médecin.

Les exercices respiratoires sont facultatifs, sans rétention ni respiration forcée. En cas d'inconfort, arrêter et revenir à sa respiration naturelle. Les difficultés persistantes relèvent du service de prévention et de santé au travail ou du médecin.

PÉDAGOGIE / ÉVALUATION / SUIVI

Un accompagnement concret, pendant et après.

Les autotests : une réflexion, pas un diagnostic

Analyse transactionnelle, style de communication, assertivité et DISC : des grilles pédagogiques pour parler des habitudes observables. Aucun classement des patientes ou des collègues. Les réponses individuelles restent personnelles ; chacune choisit ce qu'elle partage.

Des mises en situation adaptées à deux participantes

Le formateur joue le patient. Une secrétaire accueille, l'autre observe ; les rôles alternent. Trois situations : attente qui se prolonge, rendez-vous indisponible au téléphone, pression sur une information confidentielle. Chaque scène est débriefée puis rejouée. Une pause ou un rôle d'observation peut être demandé.

Des acquis observables

Positionnement au départ ; observation et correction pendant les ateliers ; quiz et scène finale individuelle. Critères : faits et interprétations, écoute, rythme, limite, confidentialité, relais et récupération. Les points à consolider font l'objet d'un nouvel essai et alimentent le plan de suivi. Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis. Pas de diplôme délivré.

Une équipe pédagogique identifiée

Radu-Cristian Creanga prépare et anime le parcours puis assure le suivi. Une contribution spécialisée de 40 minutes est envisagée avec un professionnel de la psychologie ou de la sécurité civile : identité, qualifications, disponibilité et périmètre précisés avant convention, sans supplément pédagogique.

90 jours après la session

Points proposés à J+30, J+60 et J+90, à planifier avec les participantes. Échanges possibles par courriel et rendez-vous téléphonique ou en visioconférence convenu selon les besoins. Supports et ressources e-learning accessibles pendant 90 jours. Le suivi pédagogique ne constitue pas une permanence d'urgence ni un suivi thérapeutique.

Accessibilité : les besoins d'aménagement sont étudiés en amont avec le référent handicap, au 06 50 98 78 98. Ne transmettre aucune donnée médicale dans le formulaire.

ORGANISATION / BUDGET / FINANCEMENT

Les repères pour préparer votre décision.

Budget de la proposition

1 700 € HT par personne x 2 = 3 400 € HT.

TVA 20 % : 680 € ; total TTC : 4 080 €.

Préparation, 14 heures, ateliers, supports, évaluations et 90 jours de suivi inclus. Dates et lieu à convenir.

Devis prévisionnel séparé, valable jusqu'au 14 janvier 2027.

Prise en charge : à confirmer auprès d'Opco EP

Pour un employeur relevant des cabinets médicaux (IDCC 1147), examiner le plan de développement des compétences. Vérifier d'abord le SIRET employeur et le rattachement avec le cabinet comptable. Opco EP : **09 70 838 837** (appel non surtaxé).

Déposer programme, devis, convention, dates et informations des salariées sur messervicesenligne.opcoep.fr. Prévoir au moins un mois avant la formation pour obtenir une réponse préalable ; pour une action en 2026, la branche indique une arrivée des demandes avant le 30 novembre 2026. Attendre l'accord écrit pour connaître le montant et le reste à charge.

Repère 2026 : 30 € HT/h pour la gestion des patients difficiles ou des conflits, dans la limite de 28 heures. Hypothèse à faire valider pour 14 heures : 420 € par personne, 840 € pour deux ; reste pédagogique de 2 560 € HT, hors effet de la TVA et autres aides éventuelles. Les 90 jours de suivi ne sont pas comptés comme heures supplémentaires dans ce calcul.

Cette simulation dépend du rattachement, du classement de l'action et des fonds disponibles. Pour 2027, revérifier les barèmes. En l'absence de couverture, financement possible par l'employeur. Aucun financement intégral, CPF ou DPC n'est promis.

Organisme et certification

CREANGA Radu-Cristian, entrepreneur individuel, C.R.C. Pro Formation.

4 rue de la Source, 17200 Royan. SIRET 894 008 176 00048.

NDA 75170348917 auprès du préfet de région Nouvelle-Aquitaine ; cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Qualiopi : catégorie actions de formation, certificat ATALIA ATA 1769 2025, valable du 16 décembre 2025 au 15 décembre 2028. La certification ne garantit pas une prise en charge.

Sources vérifiées le 14/10/2026 : [Opco EP - critères cabinets médicaux 2026](#) ; [contact et délais](#). Repères de prévention : [INRS](#) ; [NHS, respiration et stress](#).