



Parcours d'encadrant.e : les fondamentaux du management au quotidien

PUBLIC

- Professionnels assurant des fonction d'encadrement des secrétariats médicaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Clarifier son périmètre d'intervention et ses responsabilités
- Optimiser ses pratiques professionnelles en s'appropriant les outils de pilotage
- Adapter sa posture managériale pour accompagner la transformation des secrétariats médicaux

CONTENU

MODULE 1 (3 jours) - Se positionner comme encadrante des secrétariats médicaux

- Se positionner clairement comme encadrante en maîtrisant son rôle, son périmètre et sa place dans l'organisation hospitalière
- Comprendre les enjeux du secrétariat médical et son impact direct sur la qualité et la continuité du parcours patient
- S'approprier le cadre statutaire et les règles RH pour sécuriser ses pratiques managériales au quotidien
- Structurer et fiabiliser ses recrutements, intégrations et évaluations pour renforcer la performance de l'équipe
- Gérer efficacement les situations complexes en adoptant une posture adaptée et juridiquement sécurisée
- Piloter son équipe à l'aide d'outils concrets et opérationnels immédiatement mobilisables sur le terrain

MODULE 2 (3 jours) - Piloter et structurer les secrétariats médicaux

- Mettre en place un pilotage structuré en s'appuyant sur des indicateurs fiables et partagés
- Suivre et analyser l'activité pour objectiver les résultats et éclairer la prise de décision
- Réaliser un diagnostic précis de l'organisation pour mesurer la charge de travail réelle
- Identifier les dysfonctionnements et les écarts de pratiques au sein du secrétariat
- Structurer et harmoniser les pratiques pour sécuriser et fluidifier le fonctionnement des équipes
- Optimiser la performance grâce à des outils concrets : tableaux de bord, grilles d'analyse et plans d'amélioration immédiatement mobilisables

MODULE 3 (2 jours) - Manager et transformer les secrétariats médicaux

- Développer une posture managériale adaptée en tenant compte des spécificités des équipes de secrétariat médical et des enjeux du terrain
- Maîtriser les fondamentaux de la communication pour encadrer efficacement, favoriser les échanges et prévenir les tensions
- Identifier, anticiper et gérer les situations relationnelles complexes au sein des équipes
- Structurer son management au quotidien en s'appuyant sur des outils concrets : organisation du travail, réunions et suivi d'équipe
- Piloter la transformation en intégrant une méthode de conduite du changement adaptée aux réalités hospitalières
- Accompagner les équipes dans la durée grâce à des outils opérationnels et un suivi permettant d'ancrer les évolutions dans les pratiques professionnelles

**MODULE 4 (7 heures) - Accompagnement individuel****1. Positionnement individuel (2 heures en distanciel) avant la formation collective en présentiel**

- **Identifier les besoins spécifiques et analyser le parcours professionnel** : un entretien individuel permet d'analyser le parcours, les compétences acquises et les situations professionnelles rencontrées. Les attentes et besoins spécifiques sont identifiés à partir du contexte réel d'exercice. Cette analyse permet de construire un accompagnement personnalisé, ciblé et directement utile.
- **Clarifier le périmètre de responsabilité et les attentes institutionnelles** : le périmètre de responsabilité est analysé au regard des missions exercées et de l'organisation de l'établissement. Les attentes de la hiérarchie et les interactions avec les différents acteurs sont clarifiées. Ce travail permet de repositionner la participante dans un cadre structuré et sécurisé.
- **Évaluer les compétences initiales et identifier les priorités** : les compétences managériales et organisationnelles sont évaluées à partir de situations concrètes. Les difficultés rencontrées et les problématiques prioritaires sont objectivées. Ce diagnostic permet de définir des axes de progression opérationnels et immédiatement mobilisables.

2. Accompagnement individuel post-formation (5 heures en distanciel)

- **Consolider les acquis de la formation dans la durée** : les situations rencontrées sur le terrain sont analysées pour ancrer les apports de la formation. Les réussites sont valorisées et les difficultés retravaillées de manière ciblée. Cet accompagnement favorise une appropriation durable des compétences.
- **Accompagner la mise en œuvre des outils et méthodes** : les outils et méthodes sont adaptés au contexte réel de chaque participante. Les freins à leur mise en œuvre sont identifiés et levés progressivement. Des ajustements concrets sont proposés pour sécuriser et faciliter leur utilisation.
- **Faire évoluer les pratiques et formaliser un bilan individuel** : les pratiques managériales évoluent grâce à l'analyse de situations réelles. Les axes d'amélioration et les points de vigilance sont clairement identifiés. Un bilan individuel structuré est co-construit pour soutenir la progression dans la durée.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports ciblés et directement applicables au terrain
- Pédagogie active : échanges, cas réels et mises en situation
- Production d'outils concrets immédiatement utilisables
- Accompagnement individualisé pour sécuriser la mise en œuvre

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
8 jours (49H00)
en présentiel + 7 heures
à distance/participant



4 à 10
participants



Nouvelle formation
Pas encore d'indicateurs qualité



INTER PARIS
3 300€ TTC
par participant

DATES 2027 - SESSION 1
MODULE 1 : 18, 19 et 20 janvier
MODULE 2 : 16, 17 et 18 mars
MODULE 3 : 27 et 28 mai

DATES 2027 - SESSION 2
MODULE 1 : 20, 21 et 22 septembre
MODULE 2 : 8, 9 et 10 novembre
MODULE 3 : 2 et 3 décembre