
Programme de Formation

Comprendre et améliorer l'expérience usager au quotidien : identifier les irritants et agir à son niveau

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

Assistants médico-administratifs - Secrétaires médicales - Agents d'accueil

Objectifs pédagogiques

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

- Identifier les principaux irritants du parcours usager dans votre activité
- Comprendre les impacts organisationnels sur la relation avec les usagers
- Analyser une situation d'insatisfaction à partir des faits
- Mettre en place des actions simples d'amélioration dans votre périmètre

Description

1. **Comprendre l'expérience usager à partir du terrain**
 - Ce que vivent réellement les usagers dans leur parcours
 - Points de contact avec les équipes administratives
 - Écarts entre organisation prévue et réalité vécue
 - Impact des dysfonctionnements sur la relation
2. Atelier : identifier les situations problématiques rencontrées au quotidien
3. **Identifier les irritants du parcours usager**
 - Dysfonctionnements organisationnels fréquents (retards, informations, orientation...)
 - Manque de lisibilité des circuits
 - Incohérences entre services
 - Limites du rôle des équipes administratives
4. Atelier : cartographier les irritants dans son activité
5. **Analyser une situation d'insatisfaction**
 - Distinguer relationnel et organisationnel
 - Identifier les causes réelles
 - Comprendre les attentes de l'usager
 - Positionner son rôle et ses limites
6. Atelier : analyse de situations vécues
7. **Agir à son niveau pour améliorer l'expérience usager**
 - Clarifier ce qui est modifiable / non modifiable
 - Adapter sa communication
 - Sécuriser les informations transmises
 - Mettre en place des ajustements simples
8. Atelier : définir des actions concrètes applicables immédiatement

Prérequis



Aucun prérequis



Modalités pédagogiques

- Apports contextualisés
- Analyse de pratiques
- Exploitation des situations vécues par les participants
- Ateliers de co-construction
- **Livrable : Matrice de diagnostic des irritants du parcours usager.** Un canevas structuré clé en main.



Modalités d'évaluation et de suivi

- Auto-positionnement amont/aval
- Validation des actions définies pendant la formation
- Questionnaire de satisfaction



Informations sur l'accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Un référent handicap est disponible pour adapter les modalités pédagogiques si nécessaire : contact@larelevesante.fr