

# Module n°4 : Accueil téléphonique et physique des familles/visiteurs : renseigner et orienter

## Contexte

---

L'optimisation de la qualité d'accueil requiert une démarche de professionnalisation impliquant l'ensemble des personnels dans une perspective de progression tant individuelle que collective. Cette amélioration s'appuie sur le développement des compétences relationnelles et organisationnelles, englobant la disponibilité, la présence, la transmission d'informations et l'orientation. L'accueil, envisagé de manière permanente et inclusive, concerne l'intégralité des personnels hospitaliers et tous les usagers, sans distinction. Cette approche intègre également la gestion attentive de l'environnement, des ressentis et des émotions. L'objectif inhérent à la formation consiste à perfectionner les situations d'accueil, favorisant ainsi l'établissement d'un climat de confiance parmi les patients, le personnel et les proches.

## Objectifs

---

- Promouvoir la prise de conscience des enjeux liés à un accueil de qualité
- Adapter sa communication selon le type et les conditions d'accueil
- Adapter ses réactions dans un contexte d'accueil difficile

## Renseignements complémentaires

---

### Parcours modulaire :

- Module 1 : Orthographe - améliorer ses écrits professionnels
- Module 2 : Professionnel non soignant face à la confidentialité et la discrétion
- Module 3 : Travailler avec l'Intelligence Artificielle (IA)
- Module 4 : Accueil téléphonique et physique des familles/visiteurs : renseigner et orienter
- Module 5 : Organiser son travail pour mieux gérer son temps

#### Public

**Tout agent occupant les fonctions de secrétaire d'un service support ou de soins**

#### Exercice

**2026**

#### Code de formation

**1-08**

**Nature**  
**AFR**

**Durée**  
**14 heures**