

# FORMATION FONCTION ACCUEIL

GESTION DES  
PATIENTS À  
L'ACCUEIL  
&  
DES DEMANDES  
TÉLÉPHONIQUES

**Nouveau Programme Octobre 2025**

INTERACTIVE

CENTRÉE SUR LA  
PRATIQUE

## POUR QUI?

Secrétaire accueillant.e au sein  
d'un Service de Santé Mentale,  
d'une Maison Médicale, d'un Hôpital,  
d'un Service Ambulatoire ...

## 5 séances de 3 heures

Mercredi 15/10/2025 : 14h30 - 17h30

Mercredi 26/11/2025 : 14h30 - 17h30

Mardi 13/01/2026 : 09h00 - 12h00

Vendredi 20/03/2026 : 09h00 - 12h00

Mercredi 22/04/2026 : 14h30 - 17h30

## LIEU

CENTRE CHAPELLE-AUX-CHAMPS  
Clos Chapelle-aux-Champs, 30  
1200 Bruxelles

## PROGRAMME

Formation donnée par Sarah De Smedt

### **Séance 1 : Qu'est-ce que l'accueil ?**

### **Séance 2 : Ré /Agir avec professionnalisme**

avec Cédric Petiau : "Comment accueillir l'urgence?"

### **Séance 3 : Accueil des demandes sociales**

avec Nancy Vankerckhoven "Questions autour du réseau social"

### **Séance 4 : Accueil et réseau**

avec Sophie-Caroline Cromphout : "La protection de l'enfance"

### **Séance 5 : Effets de l'accueil sur l'accueillant.e**

avec Christophe Janssen : "Travail et trauma"

## OBJECTIFS

Former aux enjeux spécifiques de cette fonction (éthique, secret professionnel, ...)  
Prévenir certaines souffrances liées à la fonction d'accueil  
Sensibiliser aux questions de santé mentale

## INFORMATION & INSCRIPTION

Formation gratuite - Inscription obligatoire à toutes les séances

Max 1 participant.e par institution - nombre de places limité

Secrétariat des Formations

[formations@apsyucl.be](mailto:formations@apsyucl.be)

02/764 39 45



Formations  
CENTRE CHAPPELLE-AUX-CHAMPS