



CONFÉRENCE

# NÉGOCIER L'OBSERVANCE THÉRAPEUTIQUE

I LAURENT COMBALBERT





## CONFÉRENCE

# Négocier l'observance thérapeutique

Conférence inspirée du programme POP :  
Programme Observance Patient

La problématique de la non-observance des patients revêt un enjeu majeur pour notre système de santé : de récentes études indiquent que, selon les pathologies, près de **60% des patients atteints de maladies chroniques** et âgés de 28 à 45 ans **ne respectent pas les consignes d'observance**. L'Organisation Mondiale de la Santé déclare dans un document récent que « résoudre le problème de la non-observance thérapeutique serait plus efficace que l'avènement de n'importe quel nouveau progrès biomédical ».

Le respect de l'autonomie du patient dans ses choix et décisions est un principe fondamental de la relation thérapeutique et contribue à offrir à la **négociation une place majeure dans la relation patients**. Désormais, le médecin doit négocier le respect de l'observance et du protocole de soin.



## LE CONFÉRENCIER



### LAURENT COMBALBERT

Laurent Combalbert est négociateur professionnel et expert en gestion de crise et négociations complexes depuis 1998. Il est également entrepreneur, auteur et philanthrope. Diplômé de l'Ecole Nationale Supérieure des Officiers de Police et de la National Academy du FBI, Laurent Combalbert a commencé sa carrière en tant que commandant des Sections de Protection et d'Intervention. Il a ensuite intégré le RAID, l'unité d'intervention de la Police Nationale et a participé à la création du métier de négociateur de crise. Après avoir passé plus de dix ans au sein des forces de police, il a décidé de s'engager dans le monde de l'entreprise, d'abord comme Directeur Associé au sein du groupe GEOS, puis comme co-fondateur d'ADN, l'Agence Des Négociateurs. Aujourd'hui, il est le fondateur de The Trusted Agency, consacré au développement de la confiance des hommes et des organisations.

Depuis 2001, il accompagne les spécialistes du monde hospitalier dans la négociation médecin-patient afin de leur donner des outils pour lutter contre l'inobservance thérapeutique. En 2019, il enseigne la négociation aux internes de 5<sup>e</sup> année de l'APHP.





## I Objectifs de la conférence

- ☞ **S'assurer** de la bonne compréhension du patient
- ☞ **Découvrir** l'enjeu derrière la position affichée
- ☞ **Induire** le changement
- ☞ **Construire** un Objectif Commun Partagé
- ☞ **Utiliser** les bonnes techniques de questionnement
- ☞ **Engager** son patient (sa famille, son entourage)

### PROGRAMME

PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL PACIFICAT®  
POUR OPTIMISER LA RELATION MÉDECIN-PATIENT

**Les quatre pouvoirs** de la négociation dans l'amélioration de la prise en charge

**Déterminer l'OCP**, l'objectif commun de la prise en charge

**La matrice des motivations POE®** : Position - Objectif - Enjeu, répondre au refus de soin ou d'observance

**Identification des trois cadres** de la négociation : négociable, non négociable, jamais négociable

**Créer une relation stable et durable** avec le patient grâce aux TLS®, Tactical Listening Skills

**Temps d'échange** de 30 minutes sur des cas concrets vécus par les médecins

Le Programme Observance Patient conçu par les équipes de The Trusted Agency est un programme de sensibilisation et de formation à destination de l'ensemble des acteurs du monde médical.



#### PRÉPARATION & CONCEPTION

*Chaque conférence de Laurent Combalbert fait l'objet d'une préparation en amont et d'une conception spécifique, dans le cadre d'un échange avec le conférencier et avec l'appui d'une spécialiste de la conception pédagogique.*



## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

L'approche inédite du négociateur professionnel est articulée autour d'une solide connaissance du monde médical, des pratiques ou encore des mutations réglementaires, légales et économiques de cet environnement ainsi que d'une expertise reconnue en négociation à travers le référentiel PACIFICAT®.



**Un format « décalé »** projette les participants dans des univers différents de leurs milieux habituels pour stimuler leur réflexion et adopter de nouveaux comportements.



**Des mises en situation et un débriefing** personnalisé qui permet de s'approprier les méthodes et techniques.



**Une transposition des méthodes et techniques** de l'intervenant dans le métier des participants pour rendre les apprentissages accessibles et donc plus efficaces au quotidien.



**La compréhension du facteur humain** et l'intégration de la psychologie de la relation dans les négociations complexes avec les patients.



## BIBLIOGRAPHIE



**Non merci, docteur**  
L. COMBALBERT,  
S. FURTOS, M. MERY  
DUNOD, 2020



**Negociator**  
L. COMBALBERT,  
M. MERY  
DUNOD, 2019



**Dans la peau de deux négociateurs d'élite**  
M. MERY,  
L. COMBALBERT  
EYROLLES, 2017



**Les 5 leviers de la confiance**  
L. COMBALBERT,  
M. MERY  
EYROLLES, 2016



**Comment neutraliser les profils complexes**  
M. MERY,  
L. COMBALBERT  
EYROLLES, 2015



**Devenez meilleur négociateur que vos enfants**  
L. COMBALBERT  
ESF, 2015

