



|||



# CONFIANCE(S) DANS LA RELATION MEDECIN-PATIENT

POP © PROGRAMME  
OBSERVANCE PATIENT



CONFÉRENCE  
LAURENT COMBALBERT

|||

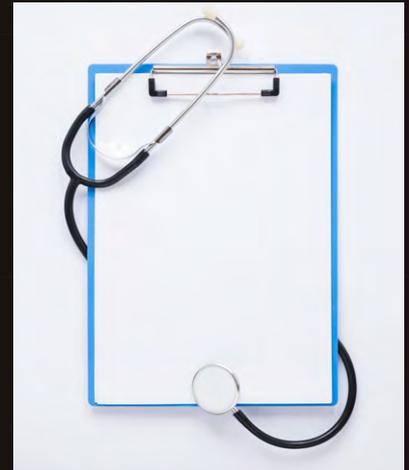
[ CONFÉRENCE ]

# CONFIANCE(S) DANS LA RELATION MÉDECIN-PATIENT

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.



## LAURENT COMBALBERT

[ LE CONFÉRENCIER ]



**Laurent Combalbert** est négociateur professionnel depuis 1998, expert en gestion de crise et négociations complexes. Ancien officier-négociateur du RAID et diplômé de la FBI National Academy, Régulièrement cité par les médias, il est reconnu parmi les meilleurs experts en négociation au monde.

Auteur de plus de 30 ouvrages, il est le créateur des référentiels PACIFICAT® et HERMIONE®, issus de plus de 25 ans de pratique de la négociation de crise. Il dirige aujourd'hui TTA – **The Trusted Agency**, où il accompagne entreprises et institutions comme conférencier, formateur et conseiller stratégique.

Expert auprès de l'OTAN, Auteur pour la Harvard Business review, il figure au classement Global Gurus des 30 meilleurs négociateurs mondiaux. La série américaine Ransom est inspirée de son parcours.



« La confiance se gagne par goutte et se perd par litres. »

**GLOBAL TOP  
GURUS 30**  
2025  
NEGOTIATION

# OBJECTIFS DE LA CONFÉRENCE



**01** | S'ASSURER de la bonne compréhension du patient

**02** | DÉCOUVRIR l'enjeu derrière la position affichée

**03** | INDUIRE le changement

**04** | CONSTRUIRE un Objectif Commun Partagé

**05** | UTILISER les bonnes techniques de questionnement

**06** | 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.

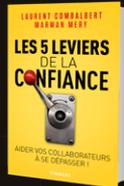
## BIBLIOGRAPHIE

### L'AGENCE



NÉGO  
CALMANN-LEVY, 2021

« Prix Sang pour Sang  
Polar 2021 »



LES 5 LEVIERS  
DE LA CONFIANCE  
EYROLLES, 2016

« Prix du livre Qualité  
Performance »  
décerné par le MEDEF



DANS LA PEAU  
DE DEUX  
NÉGOCIATEURS  
D'ÉLITE

EYROLLES, 2017



NEGOCIATOR  
DUNOD, 2019

« Prix de l'académie  
des Sciences  
Commerciales 2020 »



NON MERCI,  
DOCTEUR  
DUNOD, 2020



COMMENT  
NEUTRALISER  
LES PROFILS  
COMPLEXES

EYROLLES, 2015

THETRUSTEDAGENCY.COM



ADRESSE E-MAIL  
OFFICE@THETRUSTEDAGENCY.COM

/

ADELINE THOMAS  
06 65 03 03 91

/

STÉPHANIE FURTOS  
06 44 26 86 91

