



## Titre professionnel – Secrétaire assistant(e) médico-social



BC01

Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités



BC02

Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur



BC03

Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

L'objectif de cette formation est de vous former à l'ensemble des 3 blocs du titre professionnel **Secrétaire assistant(e) médico-social** afin d'acquérir les compétences suivantes :

#### « Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités »

- **Produire** des documents professionnels courants
- **Communiquer** des informations par écrit
- **Assurer** la traçabilité et la conservation des informations
- **Accueillir** un visiteur et transmettre des informations oralement
- **Planifier et organiser** les activités de l'équipe

#### « Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur »

- **Renseigner et orienter** le public dans un service sanitaire, médico-social ou social
- **Planifier et gérer** les rendez-vous de patients ou d'utilisateurs
- **Assurer** la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur

#### « Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur »

- **Retranscrire** des informations à caractère médical ou social
- **Assurer** le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'utilisateurs
- **Coordonner** les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur
- **Élaborer et actualiser** des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social



## Titre professionnel – Secrétaire assistant(e) médico-social



### PUBLIC CIBLÉ

Salariés en **poste**, **demandeurs d'emploi**, **entreprises**, **particuliers**



### PRÉREQUIS

Être à l'aise avec l'**outil informatique** – Avoir un **niveau BEP/CAP** (Niveau de diplôme 3) –  
**Expérience professionnelle dans le domaine fortement recommandée**



#### DURÉE

Jusqu'à 72 heures



#### HORAIRES DES SESSIONS

Accès illimité à la  
plateforme pendant toute  
la durée de souscription



#### LIEU DE FORMATION

FOAD  
(Formation ouverte à  
distance)



#### PRIX (TTC)

À partir de 2490 €



## BC01 : Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

### CONTENU DU PROGRAMME

#### Les écrits professionnels : Le courrier

- La lettre
- Mise en page avec Word
- La signature électronique
- La messagerie électronique



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour rédiger des documents écrits de manière claire, professionnelle et adaptée au contexte professionnel.**

#### Les écrits professionnels : Les documents commerciaux

- Le bon de commande
- Le devis
- La facture
- Le bon de livraison, de réception



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour concevoir et rédiger des documents destinés à des contextes commerciaux.**

#### Les écrits professionnels : Les notes

- La note de service
- La note d'information
- La note de synthèse



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour rédiger des notes professionnelles de manière concise, claire et pertinente.**

#### Les écrits professionnels : Les tableaux

- Les tableaux
- Créer un tableau simple avec Word
- Insérer, supprimer des lignes et des colonnes avec Word
- Modifier la hauteur et la largeur des cellules avec Word
- Mise en forme des cellules avec Word



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour créer, interpréter et présenter des informations de manière visuelle et structurée à l'aide de tableaux.**

### **Les écrits professionnels : Les rapports**

- Le rapport



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour concevoir, rédiger, et présenter des rapports professionnels de manière claire, structurée et efficace.**

---

### **Les écrits professionnels : Les comptes-rendus**

- La prise de notes
- Le compte-rendu



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour rédiger des comptes-rendus de manière claire, précise et adaptée aux contextes professionnels spécifiques.**

---

### **Les écrits professionnels : Les formulaires**

- Les formulaires
- Le questionnaire



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour créer des documents structurés, clairs et adaptés à la collecte d'informations spécifiques.**

---

### **La gestion du temps**

- Gestion du temps
- Création et modifier une tâche avec Outlook
- Les outils de gestion de temps
- Gagner du temps
- Planifier un rendez-vous avec Outlook
- Gestion de l'espace de travail



Développer et acquérir les **compétences et les stratégies pour optimiser son utilisation du temps, améliorer sa productivité et réduire le stress lié à la gestion des tâches.**

### **L'organisation administrative**

- Les procédés de classement
- Les ordres de classement



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour gérer efficacement les tâches administratives, optimiser les processus et renforcer la coordination au sein d'une organisation.**

---

### **Communication et information : Réception et diffusion**

- Collecter les informations
- Visualiser l'information
- Diffuser l'information



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour recevoir, traiter et diffuser l'information de manière efficace au sein d'une organisation.**

---

### **Organisation des réunions et des déplacements professionnels**

- Organisation de réunion
- Organisation de déplacement



Développer et acquérir les **compétences et connaissances dans l'organisation de réunions et de déplacements professionnels les compétences nécessaires pour planifier, coordonner et exécuter efficacement des réunions et des déplacements dans un contexte professionnel.**



## BC02 : Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur

### CONTENU DU PROGRAMME

#### **Les fondamentaux du secrétariat médico-social : rôle et communication**

- Le métier de secrétaire assistant(e) médico-social
- Accueil et communication orale
- **Quiz**

#### **Connaissance de l'hôpital**

- Connaissance de l'hôpital
- **Quiz**

#### **Institutions et professions médicales**

- Institutions
- Les professions médicales
- **Quiz**



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social.**

#### **Les étapes de la planification de rendez-vous**

- Les différentes étapes de la planification de rendez-vous
- **Quiz**

#### **Prendre, planifier, confirmer et gérer les rendez-vous**

- Prendre, planifier, confirmer et gérer les rendez-vous
- **Quiz**



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'utilisateurs.**

### **Le secrétariat médical**

- Le fonctionnement du secrétariat médical
- **Quiz**

### **Le dossier patient**

- Le dossier patient
- Collecte et enregistrement des documents du patient
- **Quiz**

### **Le système de santé**

- Assurance maladie et législation
- L'utilisateur du système de santé - le malade à l'hôpital
- **Quiz**



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur.**



## BC03 : Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur

### CONTENU DU PROGRAMME

#### **Le domaine médical**

- Introduction au domaine médical
- Les spécialités médicales
- **Quiz**

#### **Abréviations et terminologie**

- Les abréviations
- La terminologie médicale
- **Quiz**

#### **Terminologie – partie 1**

- Terminologie du système nerveux
- Terminologie de l'appareil locomoteur
- Terminologie de l'appareil respiratoire
- **Quiz**

#### **Terminologie – partie 2**

- Terminologie de l'appareil digestif
- Terminologie de l'appareil urinaire
- Terminologie de l'appareil circulatoire
- Terminologie de l'appareil reproducteur
- **Quiz**

#### **Les règles de la correspondance médicale**

- La correspondance médicale
- Les comptes-rendus médicaux
- **Quiz**

#### **Approfondissement des connaissances**

- Approfondissement des connaissances : le système nerveux
- Approfondissement des connaissances : l'appareil locomoteur
- Approfondissement des connaissances : l'appareil respiratoire
- Approfondissement des connaissances : l'appareil digestif
- Approfondissement des connaissances : l'appareil urinaire
- Approfondissement des connaissances : l'appareil circulatoire
- Approfondissement des connaissances : l'appareil reproducteur



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour retranscrire des informations à caractère médical ou social.**



### **Suivi des dossiers**

- Mise à jour des dossiers
- Enregistrement des comptes-rendus médicaux
- **Quiz**

### **Gestion administrative et diffusion des informations**

- Gestion du courrier et des documents
- Accès aux dossiers et diffusion d'informations
- **Quiz**



### **Coordination du parcours patient**

- Coordonner les parcours des soins ou d'accompagnement
- Communication, transmission et traçabilité des informations
- Identifier les besoins, les intervenants et les partenaires
- **Quiz**

### **Gestion des moyens, ressources et fournitures**

- Gestion des moyens, ressources et fournitures
- **Quiz**



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'usagers.**



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur.**

### **Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social**

- Les tableaux de suivi
- Collecte, traitement et analyse de données pour le suivi et le pilotage d'une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale
- Créer un tableau de suivi
- **Quiz**



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour élaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social.**

---

### **Supports pédagogiques**

- Les abréviations
- Les schémas
- Les spécialités médicales
- Les terminologies et étymologies

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

Méthode d'apprentissage basée sur l'**auto-apprentissage** via une **plateforme e-learning**. Un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire sur la plateforme e-learning. Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un Learning Management System (LMS) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe les cours en ligne actualisés, les exercices d'évaluation et les supports de formation téléchargeables et imprimables.

**Nature des travaux :** Exercices interactifs – Evaluations

la formation est également complétée par des ateliers collectifs en visioconférence. Animés par une formatrice expert, ils couvrent les thématiques clés du programme afin d'approfondir les compétences essentielles du métier de secrétaire assistant médico-social.

## ASSISTANCE TECHNIQUE & ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

---

### NOTE :

Nos programmes de formation en e-learning sont systématiquement complétés par une assistance technique dédiée et un accompagnement pédagogique personnalisé.

**En début de formation, un tuteur-expert assigné au stagiaire, communiquera à ce dernier les guides et informations pratiques relatifs à sa formation, ainsi que ses coordonnées (téléphone et e-mail) sur lesquelles il sera joignable, du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00.**

**En parallèle lors du premier appel téléphonique, il s'assurera que la prise en main technique de la formation par le stagiaire est effective, puis il procédera à une présentation de la plateforme avec en perspective le passage du titre professionnel.**

### Assistance technique :

**Bon à savoir :** *En amont de la souscription à la formation, une évaluation de la compatibilité du matériel du stagiaire avec la plateforme elearning correspondant à la formation sera effectuée.*

**Lors du premier appel** par le tuteur-expert, **un contrôle de la prise en main technique** est effectué. Si des **problèmes techniques sont avérés, le service d'assistance technique sera alors sollicité par le tuteur** afin de venir en aide au stagiaire et de solutionner ses problèmes.

**En cas de difficulté technique, et pendant toute la durée** de leurs formations, les stagiaires pourront **contacter leur tuteur-expert qui sera, soit en mesure d'apporter les réponses souhaitées, soit de transmettre la demande au service assistance.** Que ce soit pour résoudre des problèmes de connexion, d'accès aux modules de formation, ou pour toute autre question d'ordre technique, **notre assistance est rompue à ces problématiques spécifiques liées aux formations elearning. Elle est donc en mesure d'apporter des réponses rapides et efficaces.**

## **Accompagnement pédagogique :**

**Bon à savoir :** Nous croyons en l'importance d'un **apprentissage personnalisé et adapté** aux besoins spécifiques de chaque stagiaire. Ainsi, **notre équipe de tuteurs-experts est là pour répondre aux questions, clarifier les concepts difficiles, conseiller, orienter et guider les apprenants tout au long de leur parcours de formation.**

L'accompagnement pédagogique est organisé autour des actions suivantes :

- **Suivi téléphonique hebdomadaire** par le tuteur-expert avec **prise de rendez-vous pour le prochain entretien**. Une liste d'actions souhaitées est envoyée ensuite par email.
- **Hotline téléphonique du tuteur du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00**. Si le tuteur-expert dédié au stagiaire n'est pas disponible, un autre membre de l'équipe pédagogique est alors en capacité de prendre les appels.
- **Support via l'adresse e-mail du tuteur. Une réponse** est apportée au maximum **dans les 24 heures ouvrables**.
- **Envois réguliers d'e-mails** : emails de présentation, suivi selon les jalons de l'avancement, de documentation, d'astuces, de bonnes pratiques, d'échéance, d'inscription aux examens ...
- **Accompagnement pédagogique et administratif pour la préparation et le passage du titre professionnel.**

Le tuteur-expert, responsable du suivi, s'engage à accompagner le stagiaire pour garantir le bon déroulement de la formation et le passage du titre professionnel.

## **MODALITÉS DE FORMATION**

---

**FOAD** (Formation Ouverte À Distance)

## **MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES**

---

### **En amont et durant la formation :**

Un **test de positionnement** sera effectué **l'entrée** et **à la sortie** de chaque bloc de la formation afin d'évaluer le **niveau** du stagiaire. **Tout au long de la formation**, des questions seront posées sous forme d'exercices interactifs et d'évaluations disponibles sur sa plateforme e-learning afin de valider ses acquis.

### **A l'issue de la formation :**

Une fois son parcours de formation achevé, **une attestation de fin de formation** sera remise et envoyée par mail au stagiaire.

Il pourra alors se présenter pour le passage **du titre professionnel –Secrétaire assistant médico-social enregistrée à France Compétences sous le numéro RNCP36805.**

Son tuteur veillera à l'accompagner dans le processus d'inscription auprès d'un centre agréé.



*Le coût du passage du titre professionnel n'est pas inclus dans le prix de la formation.*

**Le Titre Professionnel – Secrétaire assistant médico-social** est composé de trois blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) :

- **RNCP36805BC01 – Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités**
- **RNCP36805BC02 – Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur**
- **RNCP36805BC03 – Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur**

**Le passage du titre professionnel s'effectue en présentiel**, dans un centre habilité à organiser les sessions d'examen. Le candidat est évalué par un jury qui se compose de professionnels du métier.

Plus d'informations sur le titre professionnel secrétaire assistant médico-social : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36805/>

---

### **Objectifs et contexte de la certification :**

Le secrétaire assistant médico-social **assure, au sein des structures sanitaires, médico-sociales ou sociales, l'accueil et la prise en charge des patients et des usagers, la planification des activités du service, le traitement et le suivi administratif des dossiers, la coordination des opérations liées au parcours des patients ou des usagers.**

### **Compétences attestées pour le bloc RNCP36805BC01 – Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités :**

- Produire des documents professionnels courants
- Communiquer des informations par écrit
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations
- Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
- Planifier et organiser les activités de l'équipe

### **Compétences attestées pour le bloc RNCP36805BC02 – Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur :**

- Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social
- Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'utilisateurs
- Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur

### **Compétences attestées pour le bloc RNCP36805BC03 – Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur :**

- Retranscrire des informations à caractère médical ou social
- Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'utilisateurs
- Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur
- Élaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social

### **Modalités d'évaluation:**

- **Mise en situation professionnelle : 05 h 15 min**

Le contexte de la mise en situation professionnelle est décrit dans un dossier. Il correspond à une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties :

#### **1ère partie : mise en situation écrite (durée : 04 h 30)**

A partir d'informations et de consignes, le candidat analyse des situations professionnelles, traite des dossiers et produit les documents associés à ces situations et dossiers.

#### **2ème partie : mise en situation orale (durée : 00 h 45)**

-> **Deux compétences sont évaluées au téléphone (durée : 00 h 20) :**

- «Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement»
- «Planifier et gérer des rendez-vous de patients ou d'utilisateurs».

A partir d'un scénario préétabli choisi par le jury et combinant les deux compétences, le candidat dispose de 10 minutes de préparation avant de traiter un appel téléphonique entrant ou sortant d'une durée de 5 minutes. A l'issue de l'appel, le candidat dispose de 5 minutes pour rédiger un écrit professionnel et/ou mettre à jour un agenda, en fonction du scénario.

-> **Deux compétences sont évaluées en face à face (durée : 00 h 25) :**

- «Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social
- «Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur».

A partir d'un scénario préétabli choisi par le jury et combinant les deux compétences, le candidat dispose de 5 minutes de préparation avant d'accueillir un visiteur dans le cadre d'un échange d'une durée de 10 minutes. A l'issue de l'échange, le candidat dispose de 10 minutes pour rédiger un écrit professionnel et/ou enregistrer des données sous forme numérique.

- **Entretien technique : 00 h 30 min**

Durant 10 minutes, le jury analyse avec le candidat les travaux et les prestations réalisés pendant la mise en situation professionnelle.

Puis, à partir d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat pendant 20 minutes sur sa pratique et ses connaissances portant sur :

- Le classement, l'archivage et la traçabilité des informations,
- La planification et l'organisation des activités d'une équipe,
- La prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur,
- La coordination des opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur, de façon à compléter l'évaluation des compétences.

- **Entretien final : 00 h 15 min**

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Le jury vérifie que le candidat possède une représentation satisfaisante des rôles et missions d'un Secrétaire assistant médico-social.



*Le passage de la certification est obligatoire pour les formations financées par le CPF*

## **MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS**

Audit téléphonique du service qualité et/ou questionnaire de satisfaction remis en fin de formation.

*NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : [referenthandicap@kalyane.com](mailto:referenthandicap@kalyane.com)*