



## PROGRAMME DE FORMATION

### TITRE PROFESSIONNEL SECRETAIRE ASSISTANT MEDICO SOCIAL DE NIVEAU 4

*Enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles –*

*RNCP*

*Identifiant CPF 239775*

*RNCP 5863*

*Certificateur Ministère du Travail de l'emploi et de l'insertion*



## SECRETAIRE ASSISTANT MEDICO SOCIAL : LE METIER<sup>1</sup>

---

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.

Il exerce sous l'autorité d'un professionnel de santé ou d'un chef de service, d'un cadre administratif ou d'un coordinateur de secrétariats d'une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur et en utilisant la terminologie et les techniques spécifiques au secteur. Il travaille au sein d'une équipe pluridisciplinaire et est l'interface entre tous les intervenants et le public accueilli.

Il réalise des tâches diversifiées liées à la spécialisation médicale, médico-sociale ou sociale du pôle ou du service dans lequel il exerce : admissions, renseignements socio-administratifs, saisie de comptes rendus médicaux ou opératoires, avec un degré d'autonomie et de responsabilité variable selon le contexte.

La mission d'accueil est essentielle : la qualité relationnelle, le respect de l'éthique et de la déontologie sont primordiaux dans la tenue de l'emploi. Le secrétaire assistant médico-social évalue la demande des usagers ou des patients avec discernement, les renseigne, les conseille et les oriente en prenant en compte la dimension sociale, de façon à faciliter le travail des professionnels de santé ou des travailleurs sociaux, dans le cadre de sa délégation de responsabilités.

Ayant accès à des informations confidentielles, le secrétaire assistant médico-social est soumis aux règles du secret professionnel et, dans le secteur sanitaire, exerce son métier dans le respect de la « loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé » et de la « loi de modernisation de notre système de santé ».

Les conditions d'exercice de l'emploi varient selon la taille et la typologie des structures - publiques ou privées - dans lesquelles le secrétaire assistant médico-social pratique son métier. Dans le milieu hospitalier, il est un relais d'information central entre le patient, le

---

<sup>1</sup> <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/5863/>



Médecin, l'équipe soignante et les autres services de l'institution. Il assiste une équipe pluridisciplinaire (médecins, équipe soignante, cadres administratifs) et assure la gestion administrative dans le cadre d'une organisation optimisée du parcours de soins des patients, sous l'autorité d'un ou plusieurs responsables (médecin, cadre de pôle, coordinateur de secrétariats médicaux...). Le port d'une blouse est souvent requis. Dans certains pôles de soins, il a également le rôle de collaborateur auprès du responsable du pôle incluant des responsabilités plus élargies pouvant, parfois, nécessiter la pratique de l'anglais. Dans les secteurs social et médico-social, il peut être amené à participer au montage de dossiers de demandes d'aide financière et à l'élaboration de tableaux de suivi de budgets.

Travaillant dans un environnement informatisé, rompu à la saisie informatique rapide, il utilise couramment les outils bureautiques et de dictée numérique, les outils de communication et de partage de l'information, ainsi que des progiciels ou logiciels spécifiques à l'activité : gestion du dossier du patient ou de l'utilisateur, planification et gestion des rendez-vous. Il est amené à utiliser de plus en plus couramment des logiciels de « reconnaissance vocale » et, d'une manière générale, le système d'information de la structure.

Les contraintes d'horaires, le travail en équipe, le face-à-face avec des publics en grande difficulté (patients ou usagers), la multiplicité des tâches administratives implique, de la part du secrétaire assistant médico-social, une grande adaptabilité aux personnes et aux situations et des qualités humaines prépondérantes.

## LES COMPETENCES ATTESTEES<sup>2</sup>

---

1. 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.

2. 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.

---

<sup>2</sup> <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/5863/>



Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'usager.

3. Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'usager.

Retranscrire des informations à caractère médical ou social.

Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'usager.

Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'usager.

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

## LE PROGRAMME

---

La formation se compose de **2 activités types** complétées par une période en entreprise :

Les durées inscrites sont à titre indicatif. La formation étant dans l'individualisation, les durées peuvent varier en fonction des apprenants.



## ACTIVITE TYPE 1

### ASSURER LES TRAVAUX COURANTS DE SECRETARIAT ET ASSISTER UNE EQUIPE.

Cours théoriques sur les modules suivants

**Durée 212 h. environ 6 semaines et demie**

*Les durées inscrites sont données à titre indicatif. La formation étant dans l'individualisation, les durées peuvent varier en fonction des apprenants.*

<b>1</b>	Production de documents professionnels courants. Les Logiciels WORD EXCEL POWER POINT initiation perfectionnement. Communication des informations par écrit. La traçabilité et conservation des informations. Techniques de traçabilité et de conservation de documents.	<b>38h</b>
<b>2</b>	L'accueil des visiteurs et transmission des informations orales. Traitement des appels téléphoniques. Les bonnes pratiques des appels téléphoniques. Les attitudes et les comportements de l'accueil physique et téléphonique. La prise en charge des visiteurs. Les règles de base pour répondre à un appel (se présenter, mener l'entretien, l'écoute, le transfert, prendre congé). Le message oral, le ton, l'expression du visage, la gestuelle, l'élocution. Les procédures d'accueil (accueillir, prendre en charge, recevoir)	<b>38h</b>
<b>3</b>	Planification et organisation des activités de l'équipe. Les plannings et leur suivi. Les réunions- le 12 types de réunions. Les déplacements. Les différentes étapes pour organiser un déplacement, les formalités, les plannings, le transport, l'hébergement, les frais etc. Participation à l'élaboration d'un budget.	<b>32h</b>



4	<p>La production de documents professionnels outils méthodes.</p> <p>Les différents supports de communication écrits (notes de service, rapports, présentations).</p> <p>Les écrits professionnels (grammaire et orthographe).</p> <p>Les différents types de texte à produire dans un cadre professionnel.</p> <p>Les différents axes de communication.</p> <p>Adaptation du fond et de la forme du message.</p> <p>Les documents administratifs (comptes rendu, mails, notes de service, synthèse etc...)</p> <p>Les documents commerciaux, (brochures, affiches, plaquettes, présentations Power point.</p>	<b>38h</b>
5	<p>Les activités. Quelles sont les activités.</p> <p>Comment organiser les activités</p> <p>Quels sont les éléments caractéristiques des activités</p> <p>Les différentes méthodes de travail.</p> <p>Les différentes méthodes de recherche et communication des informations.</p> <p>Différence entre informations et communications.</p>	<b>22 h</b>
6	<p>L'archivage des documents et des informations, la gestion des documents.</p> <p>Les enjeux de la traçabilité.</p> <p>La conservation des documents, les délais de conservation.</p>	<b>22h</b>
7	<p>L'objectif de la prise de note, comment faire une prise de note, l'écoute, la compréhension, la synthétisation, le stockage d'informations.</p>	<b>22h</b>
<b>TOTAL</b>		<b>212 h</b>



## APPLICATIONS PAR DES MISES EN SITUATION CONTEXTUALISEES EVALUEES

### Durée 122 heures 3 semaines et demie

*Les durées inscrites sont données à titre indicatif. La formation étant dans l'individualisation, les durées peuvent varier en fonction des apprenants.*

Exercices sur l'organisation et la planification d'activités.	12h
Exercices de méthodologie, de recherche d'information et de communication.	12h
Exercices d'archivage, de classement, et de traçabilité.	10h
Jeux de rôle avec mise en situation de scénarios d'accueil de visiteurs.	10h
Jeux de rôle avec mise en situation de scénarios d'appels téléphonique.	10h
Elaboration de prises de notes chronométrées.	10h
Exercices de prise de notes à partir d'un discours oral au téléphone.	11h
Exercices d'écriture abrégée.	08h
Exercices de rédaction d'écrits professionnels (courriers, notes de service, mails...).	20h
Elaboration de documents commerciaux.	19h
<b>TOTAL</b>	<b>122h</b>



## ACTIVITE TYPE 2

### ASSURER LE TRAITEMENT ADMINISTRATIF DANS UN SERVICE MEDICAL OU SOCIAL

#### Cours théoriques sur les modules suivants

**Durée 190 h – environ 6 semaines**

*Les durées inscrites sont données à titre indicatif. La formation étant dans l'individualisation, les durées peuvent varier en fonction des apprenants.*

<b>1</b>	Constitution et organisation des dossiers administratifs de patient ou d'usagers. L'environnement, le cadre législatif, procédures administrative, démarches qualité, sources d'information dans le secteur médicosocial. Rédaction d'écrits professionnels à caractère médical ou social.	<b>65h</b>
<b>2</b>	Appréhender la situation de l'utilisateur ou du patient lors de l'accueil et tout au long de sa prise en charge. Procédures de prise en charge administrative, les différentes étapes du dossier médical. Déontologie professionnelle et secret professionnel. Les différentes terminologies médicales. Différences en patient et usager. Comment accueillir et orienter un patient ou un usager.	<b>90h</b>
<b>3</b>	Comment constituer un tableau de suivi. Etablir et actualiser des tableaux de suivi.	<b>35h</b>
<b>TOTAL</b>		<b>190H</b>



## APPLICATIONS PAR DES MISES EN SITUATION CONTEXTUALISEES EVALUEES

**Durée 126 h. environ 4 semaines**

*Les durées inscrites sont données à titre indicatif. La formation étant dans l'individualisation, les durées peuvent varier en fonction des apprenants.*

Exercice de mise en situation de différents traitements administratifs.	<b>11h</b>
Interrogation écrite sur les procédures et le cadre législatif, la démarche qualité Les sources d'informations, la déontologie, le secret professionnel. Réalisation de travaux administratifs et logistiques liés à l'activité d'une structure médicale.	<b>12h</b>
Exercice de constitution et d'organisation de dossiers administratifs de patients et d'usagers.	<b>12h</b>
Exercices de prise en charge administrative et constitution d'un dossier médical. Interrogation écrite sur la terminologie médicale ou social sous dictaphone et chronométrée.	<b>12h</b>
Jeux de rôle avec mise en situation et scénarios, orienter un patient ou un usager.	<b>10h</b>
Exercice de mise en situation de tableaux de suivi d'activité à faire sous Excel.	<b>12h</b>
Création et mise en place de plannings et organigrammes.	<b>12h</b>
Rédaction de comptes rendus d'activité -résumés des points importants.	<b>12h</b>
Exercices sur les différents types de réunions, l'organisation de déplacements Structuration de projets.	<b>12h</b>
Mise en forme et reproduction de documents professionnels, gestion et organisation de documents sous Word basés sur des cas pratiques. Réalisation et conception de présentations professionnelles intégrant du texte et des illustrations, organisation de diapositives avec le logiciel Power Point basés sur des cas pratiques.	<b>12h</b>
Exercices de jeux de rôle en situation d'accueil physique et téléphonique basés sur des mises en situation et scénarios.	<b>09h</b>
<b>TOTAL</b>	<b>126H</b>



## STAGE EN ENTREPRISE 4 SEMAINES 140 h.

---

Notre centre de formation active son réseau d'entreprise afin de vous aider à trouver un stage qui vous sera le mieux adapté possible.

La recherche d'un stage en entreprise reste à la responsabilité du stagiaire en formation.

## MODALITES PEDAGOGIQUES

---

### **A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :**

- Produire des documents professionnels à l'aide la bureautique.
- Assurer la communication écrite et orales des informations.
- Assister une équipe dans l'organisation de ses activités.
- Assurer le traitement administratif dans un service médical ou social.

Nos formateurs assurent un suivi régulier des stagiaires : Des points en face à face ou par téléphone permettent de réajuster le programme si besoin. Et d'appliquer des mesures correctives.

## METHODE PEDAGOGIQUE

---

La formation est dispensée par des intervenants professionnels issus du monde de l'entreprise.

Nos formations sont dispensées dans l'individualisation.

- L'apprenant en présentiel travaille en autonomie sur des supports élaborés et/ou sélectionnés par le centre de formation et en accompagnement avec les formateurs du centre.
- L'apprenant avance à son rythme.



- L'apprenant en distanciel avance à son rythme et organise sa journée de travail. Il n'y a pas de classes virtuelles.
- Le parcours de formation peut être revu et adapté afin de répondre au mieux aux besoins de chacun.
- Des ateliers en petits groupes peuvent être organisés si l'apprenant rencontre une difficulté particulière lors de son parcours de formation. (En présentiel uniquement).
- L'apprenant en distanciel peut prendre rendez-vous avec le formateur afin de bénéficier d'une session de soutien en Visio ou par téléphone, si besoin.
- Des points réguliers en face à face ou par téléphone, permettront de réajuster le parcours de formation si besoin.

Tout au long de la formation, différents travaux, des travaux sous forme d'exercices, mise en situation, étude de cas, QCM etc....seront à restituer pour correction. La formation étant dans l'individualisation, il est possible que votre formateur donne aux apprenants d'un même parcours de formation, des travaux sous forme d'exercices, mise en situation, étude de cas, QCM etc...de charge et de difficulté différents, en fonction du rythme de chacun.

La formation demande un investissement personnel. Le stagiaire doit montrer un certain intérêt et doit également faire preuve d'initiatives et d'autonomie.

## MOYENS TECHNIQUES

---

- 1 ordinateur équipé du pack office par stagiaire (pour les formations en présentiel uniquement). Les apprenants en distanciel doivent être équipés d'un ordinateur et du pack office et d'une connexion internet pour pouvoir suivre la formation.
- Les apprenants en distanciel pourront travailler sur les logiciels plus spécifiques pendant leur période de stage en entreprise.  
(L'examen s'effectue exclusivement sur les logiciels du pack office).
- Les supports de cours sont fournis par le centre de formation. Des ouvrages complémentaires à la charge du stagiaire peuvent être à prévoir si l'éprouve la nécessité.



- Un écran géant.
- Connexion internet avec fibre optique
- Des brochures spécialisées sont à disposition pour consultation uniquement dans l'enceinte du centre de formation.

## LES FORMATEURS

---

Les formateurs permanents :

- Mme Marie-Isabelle Kovcic (Bureautique, comptabilité, gestion de la paie, ressources humaines).
- Mme Kovcic Alexandra (Bureautique, assistantat de direction, secrétariat général et secrétariat appliqué aux structures médicales, marketing et management).
- M. Kovcic Kévin (Bureautique, comptabilité, Réception en hôtellerie).

Les examens visant l'obtention du titre professionnel ont lieu dans nos locaux situés au 20 rue Verdi- 06000 Nice

## NATURE DE LA CERTIFICATION VALIDATION

---

### TITRE PROFESSIONNEL SECRETAIRE ASSISTANT MEDICO SOCIAL DE NIVEAU 4

---

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

L'examen est validé dans nos locaux 20 Rue Verdi 06000 NICE De niveau 4 L'ensemble des modules permet d'accéder au titre professionnel SECRETAIRE ASSISTANT MEDICO SOCIAL.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules.



L'ensemble des modules 6 au total permet d'accéder au Titre Professionnel de niveau 4 de SECRETAIRE ASSISTANT MEDICO SOCIAL.

Des qualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP) peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules.

## ACTIONS A EVALUER :

---

Elles se composent de trois parties

- Une épreuve de synthèse.
- Un questionnement à partir d'une annexe au D.P (dossier professionnel).
- Un entretien final.

## Mise en situation professionnelle :

---

La mise en situation professionnelle est constituée d'une épreuve écrite et une épreuve orale qui se déroulent dans le contexte d'une même entreprise fictive.

Mise en situation écrite : A partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers dans le respect des délais et des procédures et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, en choisissant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés. L'étude de cas se déroule en deux parties.

### 1<sup>ère</sup> partie

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.

### 2<sup>ème</sup> partie

Deux compétences sont évaluées au téléphone



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

A partir d'un scénario préétabli choisi par le jury et combinant les deux compétences, le candidat devra traiter un appel téléphonique entrant ou sortant.

A l'issue de l'appel, le candidat devra rédiger un écrit professionnel et/ou mettre à jour un agenda, en fonction du scénario.

Deux compétences sont évaluées en face à face :

- Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médicosocial 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 devra accueillir un visiteur dans le cadre d'un échange.

A l'issue de l'échange, le candidat devra rédiger un écrit professionnel et/ou enregistrer des données sous forme numérique

### Entretien technique :

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 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.

### **Pour cet entretien, le jury doit disposer :**

- Des résultats à l'épreuve de synthèse



- Du dossier de synthèse de pratique professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de prévisions apportés en annexe à ce dossier.
- Et pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondants à l'objectif décrit dans le référentiel de certification. (Livret stagiaire).

Notre centre de formation possède l'agrément pour l'organisation des sessions d'examen au titre professionnel. Dont le certificateur est le Ministère du travail de l'emploi et de la solidarité, A ce titre, les épreuves s'effectuent sur le plateau technique de notre centre de formation au 20 rue verdi 06000 Nice.

## CONDITIONS D'ACCES

---

### **Public :**

Cette formation peut accueillir tout public de statut et d'Age différents.

- Demandeurs d'emploi.
- Salariés en CIF de transition professionnelle.
- Particuliers en financement CPF via Mon Compte Formation.
- Personnes en situation de handicap : la formation est proposée en distanciel, elle comporte des apprentissages individualisés et l'accès à des ressources et compétences à distance avec des supports de cours, exercices envoyés par mail, Visio conférence. Réponses aux questions également par téléphone SMS Skype suivi régulier et fréquent du stagiaire. Plateforme téléphonique de 8h30 à 16h30.



## POSSIBILITES DE FINANCEMENT

---

### **Demandeurs d'emploi**

- Dans le cadre de l'AIF (aide individuelle à la formation).
- Dans le cadre du CSP (contrat de sécurisation professionnelle).
- Contrat de professionnalisation : il s'agit d'un contrat de travail en alternance (CDD ou CDI ou temporaire qui allie une présence en entreprise et une action de formation).

### **Salariés**

- Dans le cadre du CPF (compte personnel de formation).
- CIF DE TRANSITION PROFESSIONNELLE.
- Plan de formation de l'entreprise.

### **Personnes en situation de handicap**

- Possibilité de financement par l'AGEFIPH.

## MODALITES DE RECRUTEMENT ET D'ADMISSION

---

### **Niveau d'entrée :**

- Niveau BEP ou Equivalent.

### **Prérequis :**

Bon rédactionnel, orthographe correcte, bonne motivation, sérieux, capacités relationnelles, autonomie.

## SELECTION ET INSCRIPTION

---

### **Entretien individuel avec le stagiaire et la responsable formation**

Entretien de motivation, questionnaires d'évaluation, tests de connaissance générale tests de rédaction, culture générale, orthographe.

**Délai d'inscription :** *nous consulter.*



## INDICATEURS DE PERFORMANCE (en 2021)

---

**Taux de réussite au titre professionnel : 100%.**

**Taux de retour à l'emploi : 90%.**

**Taux de présentation : 100%.**

**Note moyenne des avis stagiaires : 4.3/5.**

## DUREE ET TARIFS

---

- Durée prévisionnelle : 650h centre de formation et 140H mois en entreprise.
- Durée totale 790 h sur 6 mois.
- Prochaine session du 03 octobre 2022 au 31 mars 2023.
- Pour toute autre prise en charge : nous consulter.
- Cout 3750.00€ net de taxes.

