



## **PROGRAMME DE FORMATION**

**TP - Secrétaire assistant médico-administratif**

**RNCP 40800**

**Nomenclature du niveau de qualification : niveau 4**

**Code NSF 324 secrétariat bureautique**

**Date début des parcours certifiants : 01/09/2025**

**Date d'échéance de l'enregistrement : 30/08/2030**

**Certificateur Ministère du travail du plein emploi et de  
l'insertion**



## OBJECTIFS ET CONTEXTE DE LA CERTIFICATION :

---

Le secrétaire assistant médico-administratif est le premier interlocuteur du patient et travaille en étroite collaboration avec les professionnels de santé d'une structure médicale.

### ACTIVITES VISEES

Conformément aux procédures de la structure médicale, il assure l'accueil, la prise en charge administrative et financière du patient, la planification des activités des professionnels de santé ou d'un service, la transcription d'écrits médicaux ou encore le suivi médico-administratif du dossier patient. Il prend en compte d'éventuelles situations de handicap dans son exercice professionnel quotidien.

Le secrétaire assistant médico-administratif exerce ses activités professionnelles dans le respect du secret professionnel, du secret médical, des règles de confidentialité et d'identitovigilance. Il intervient dans un cadre éthique et dans le respect des droits des patients. Il applique les procédures en vigueur dans la structure médicale et suit les consignes transmises par les professionnels de santé ou la hiérarchie.

Il joue un rôle central dans la transmission des informations. En interne, il communique avec les professionnels de santé, différents services tels que le bureau des entrées, les secrétariats des autres spécialités... En externe, il peut être amené à communiquer avec des secrétariats médicaux, les organismes d'assurance maladie, les organismes de complémentaire santé... Il adapte sa communication écrite et orale à ses différents destinataires en utilisant un vocabulaire adapté.

---

<sup>1</sup> <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40800/>



Il assure l'accueil physique et téléphonique du patient, le cas échéant de son entourage, dans le respect des procédures internes de la structure médicale. Dans le cadre de cette mission, il peut être amené à gérer des situations difficiles d'accueil, dans la limite de ses responsabilités.

Il collecte les documents nécessaires à la prise en charge administrative et financière du patient, s'assure de leur validité et les enregistre dans un logiciel métier (type ERP - Enterprise resource planning). Il assure le suivi et l'actualisation du dossier patient lors du suivi médico-administratif et assiste les professionnels de santé dans la coordination du parcours du patient.

Sous la supervision du professionnel de santé, il transcrit et met en page les écrits médicaux et vérifie l'orthographe de la terminologie. Il participe au traitement des demandes d'accès au dossier médical en préparant les informations communicables.

Le secrétaire assistant médico-administratif utilise quotidiennement des logiciels bureautiques, des outils numériques et collaboratifs ainsi que des logiciels métier. Il assure une veille sur les évolutions technologiques.

Dans son exercice professionnel, il adopte les principes éco-responsables de sobriété énergétique et numérique (exemples : penser à éteindre ou mettre en veille son ordinateur...).

En fonction du contexte d'exercice, il peut être amené à utiliser l'anglais pour accueillir, gérer des rendez-vous et réaliser la prise en charge de patients non-francophones. Les activités professionnelles du secrétaire assistant médico-administratif requiert notamment une agilité numérique, une aptitude à la communication, des capacités d'écoute, d'adaptation, d'organisation, de rigueur et de discrétion.

Ses activités professionnelles impliquent une station assise prolongée et un travail régulier face à un écran d'ordinateur, dans un rythme soutenu et des délais à respecter.



Le secrétaire assistant médico-administratif travaille seul, en équipe pluridisciplinaire ou en interservices et sous la responsabilité d'un professionnel de santé ou d'un responsable hiérarchique. Il peut travailler en horaire de journée, parfois en horaire décalé ou selon un système de rotation dans plusieurs services.

Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2023	4906	27	73	66	56

Taux d'insertion dans le métier selon la fiche RNCP <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40800/>

## COMPETENCES ATTESTEES :

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

1. Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale

- Accueillir, renseigner et orienter un patient
- Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé
- Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient
- Transmettre par écrit des informations administratives et médicales à l'interne et à l'externe

2. Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient

- Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient
- Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux
- Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments
- <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40800/>



## ACTIVITE TYPE 1 RNCP 40800BC01

### Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale

Cours théoriques et mises en situation sur les modules suivants

**Durée 360h environ 10 semaines**

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

Modules	Contenus principaux (théorie)	Durée (h)	Théorie (h)	Pratique (h)	Contenus pratiques
<b>1. Accueillir, renseigner et orienter un patient</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes de la communication professionnelle : écoute active, reformulation, langage non verbal</li> <li>- Présentation de l'environnement médical : structure d'un cabinet, organisation d'un service de soins, rôle des professionnels</li> <li>- Déontologie : confidentialité, secret médical, règles d'accueil en santé</li> </ul>	80h	40h	40h	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jeux de rôle : accueil physique (patient au guichet) et accueil téléphonique</li> <li>- Mise en place d'un protocole d'orientation (diriger un patient vers un médecin, un service ou un partenaire externe)</li> <li>- Exercices de gestion de situations difficiles : patients mécontents, anxieux, non francophones</li> </ul>
<b>2. Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation des outils de planification : agenda papier, Outlook, - Méthodes d'organisation des rendez-vous : création de créneaux, urgences, optimisation du temps médical</li> <li>- Gestion des aléas : annulations, retards, urgences imprévues</li> </ul>	90h	45	45	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exercices guidés sur un logiciel de planning (création, modification, annulation de rendez-vous)</li> <li>- Études de cas : gestion d'un agenda complexe avec plusieurs praticiens et des urgences</li> <li>- Simulation téléphonique : prise de rendez-vous avec contraintes horaires</li> </ul>
<b>3. Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitution du dossier patient : données administratives, carte Vitale, mutuelle, consentement RGPD</li> <li>- Bases de la facturation : tiers payant, conventions CPAM, mutuelles, facturation SESAM-Vitale</li> <li>- Gestion des encaissements : espèces, chèques, virements, suivi des impayés</li> </ul>	110h	55h	55h	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exercices pratiques : création de dossiers patients sur support papier et</li> <li>- Simulation de facturation et télétransmission (SESAM-Vitale, NOEMIE)</li> <li>- Jeu de rôle : encaissement et suivi des règlements (simulation de patients qui paient ou contestent une facture)</li> </ul>



<b>Transmettre par écrit des informations administratives et médicales : outils et méthodes</b>	Techniques de rédaction professionnelle : structure d'un courrier, mail administratif, note interne - Règles de confidentialité et RGPD dans l'écrit professionnel - Utilisation d'outils bureautiques (Word pour la mise en page, Excel pour tableaux de suivi, Outlook pour mails) <b>(15 h)</b>	80h	40h	40h	Exercices de rédaction : courriers aux organismes sociaux, mails aux médecins, notes internes - Mise en forme de tableaux de suivi patients (Excel : suivi RDV, facturation, absences) ( - Simulation : transmission d'informations à un hôpital, laboratoire ou médecin partenaire
<b>TOTAL</b>		<b>360h</b>	180h	180h	



## ACTIVITE TYPE 1 RNCP 40800BC02

**Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient**

Cours théoriques et mises en situation sur les modules suivants

**Durée 360h environ 10 semaines**

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

Modules	Contenus principaux (théorie)	Durée (h)	Théorie (h)	Pratique (h)	Contenus pratiques
<b>1 Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notions sur le dossier patient : constitution, contenu, confidentialité</li> <li>- Cadre légal et réglementaire du dossier patient</li> <li>- Gestion et suivi des informations administratives et médicales - Outils informatiques utilisés (logiciels de gestion de dossiers patients)</li> </ul>	<b>80h</b>	40h	40h	Création et mise à jour de dossiers patients - Classement et archivage de dossiers papier et numériques - Utilisation d'un logiciel métier : saisie et suivi
<b>2. Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques de frappe et de transcription médicale (10h)</li> <li>- Terminologie médicale (20h)</li> <li>- Normes et règles de présentation de documents médicaux (8h)</li> <li>- Outils bureautiques (Word, dictée vocale, mise en page avancée) (12h)</li> </ul>	<b>90h</b>	45h	45h	Transcription de comptes rendus médicaux - Relecture et correction de documents médicaux - Mise en forme de différents types de documents (compte rendu opératoire, examens, ordonnances)
<b>3 Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Droits du patient et accès au dossier médical (loi Kouchner, RGPD, secret médical) (12h)</li> <li>- Procédures de communication du dossier patient (8h)</li> <li>- Relations avec le patient, sa famille et les professionnels de santé (10h)</li> <li>- Gestion des demandes (délai, procédure, conservation) (10h)</li> </ul>	<b>80h</b>	40h	40h	Simulation d'accueil et d'information d'un patient sur son dossier - Préparation et transmission d'éléments du dossier médical - Jeux de rôle sur la communication avec patients/familles/professionnels
<b>4. Consolidation des acquis et évaluation finale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Révisions théoriques transversales (10h)</li> <li>- Préparation aux épreuves écrites/orales (10h)</li> </ul>	<b>60h</b>	30h	30h	Mise en situation professionnelle intégrée (jeux de rôle + cas pratiques complets) (20h) - Évaluation finale pratique (20h)
<b>TOTAL</b>		<b>340h</b>	<b>340h</b>	<b>170h</b>	<b>170h</b>



## STAGE EN ENTREPRISE

---

Notre centre de formation mobilise son réseau d'entreprises partenaires afin de vous accompagner dans la recherche d'un stage adapté à votre projet professionnel. Toutefois, la responsabilité de la recherche et de l'obtention du stage demeure à la charge du stagiaire.

**À l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de :**

. Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale

- Accueillir, renseigner et orienter un patient
- Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé
- Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient
- Transmettre par écrit des informations administratives et médicales à l'interne et à l'externe

2. Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient

- Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient
- Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux
- Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments

Nos formateurs assurent un suivi personnalisé et régulier tout au long du parcours. Des entretiens individuels, en présentiel ou à distance, permettent d'évaluer la progression et d'ajuster le programme en fonction des besoins identifiés.

---

## Modalités pédagogiques

---

La formation est animée par des intervenants issus du monde de l'entreprise, garantissant une approche concrète et opérationnelle.

Elle repose sur une **pédagogie individualisée**, permettant à chaque apprenant de progresser à son rythme et selon ses besoins.

- **En présentiel** : l'apprenant travaille en autonomie sur des supports élaborés et sélectionnés par le centre de formation, avec l'accompagnement des formateurs.





- **En distanciel** : l'apprenant accède, via la plateforme **Teach Up**, à l'ensemble des supports pédagogiques. Il organise librement son emploi du temps et avance à son rythme, en toute autonomie. Il n'y a pas de classes virtuelles.

En complément, l'apprenant peut :

- Solliciter un rendez-vous individuel avec un formateur (visioconférence ou téléphone) pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé.
- Participer à des points de suivi réguliers, permettant d'évaluer sa progression et d'ajuster son parcours si nécessaire.
- Bénéficier d'une adaptation de son programme de formation en fonction de ses objectifs spécifiques.

---

### Accompagnement et suivi

- Des **ateliers en petits groupes** peuvent être organisés en présentiel, sur demande, pour lever des difficultés particulières.
- En distanciel, des rendez-vous individuels peuvent être programmés avec un formateur pour un soutien ciblé.
- Des **travaux réguliers à restituer** sont proposés afin d'évaluer la progression. En raison de l'individualisation, leur volume et leur niveau de difficulté peuvent varier selon le rythme d'apprentissage de chaque stagiaire.

---

### Engagement de l'apprenant

La réussite de la formation repose sur l'implication active du stagiaire, qui doit faire preuve d'autonomie, d'initiative et d'intérêt pour son parcours.

En cas de difficulté, il s'engage à prévenir immédiatement son formateur ou le responsable pédagogique afin qu'un accompagnement adapté puisse être mis en place.

---

### Moyens pédagogiques et techniques

- **En présentiel** : chaque apprenant dispose d'un ordinateur individuel équipé du pack Office et des ressources pédagogiques nécessaires à la formation.
- **En distanciel** : l'apprenant doit être équipé de son propre ordinateur, du pack Office ainsi que d'une connexion internet stable afin de pouvoir suivre la formation. Les ressources pédagogiques sont également mises à sa disposition via la plateforme **Teach Up**.



- Les **supports de cours** sont fournis par le centre de formation. Des ouvrages complémentaires, à la charge de l'apprenant, peuvent être envisagés si celui-ci en ressent le besoin.
- Un **écran grand format** est disponible en salle pour les travaux collectifs et les présentations.
- Des **brochures spécialisées** sont consultables au sein du centre de formation.

---

## Les formateurs

- **Mme Marie-Isabelle Kovcic** : Bureautique, comptabilité, gestion de la paie, ressources humaines
- **Mme Alexandra Kovcic** : Bureautique, assistanat de direction, secrétariat général et secrétariat appliqué aux structures médicales, marketing et management
- **M. Kévin Kovcic** : Bureautique, comptabilité, réception en hôtellerie
- **M. Thierry Operto** : Comptabilité, gestion, fiscalité-gestion de la paie

---

## Nature de la certification et validation

---

### Titre professionnel : Secrétaire assistant médico administratif de niveau 4

- À partir de l'obtention d'un CCP (Certificat de Compétences Professionnelles), vous pouvez vous présenter aux autres CCP afin d'obtenir le titre professionnel, dans la limite de la durée de validité du titre.
  - La certification se déroule dans nos locaux : 20 Rue Verdi, 06000 Nice.
  - L'ensemble des modules (6 au total) permet d'accéder au titre professionnel de Secrétaire Assistant Médico-administratif de niveau 4
  - Des qualifications partielles, sous forme de CCP, peuvent être obtenues en suivant un ou plusieurs modules.
-



## Actions évaluées

---

La certification se compose de trois parties principales :

1. Épreuve de synthèse
2. Questionnement à partir d'une annexe du Dossier Professionnel (D.P.)
3. Entretien final

**Mise en situation professionnelle** : 03 h 45 min

La mise en situation professionnelle est une étude de cas se déroulant dans le contexte fictif d'une structure médicale.

**1ère partie** : mise en situation écrite (durée : 03 h 00)

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

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

A partir de scénarios préétablis choisis par le jury, le candidat dispose de 15 minutes de préparation avant de traiter deux accueils :

**Situation d'accueil physique (durée 10 minutes) :**

- " Accueillir, renseigner et orienter un patient " ;
- " Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient ".

**Situation d'accueil téléphonique (durée 5 minutes) :**

- " Accueillir, renseigner et orienter un patient " ;
- " Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé ".

Le candidat dispose de 15 minutes pour rédiger, transmettre les documents nécessaires aux interlocuteurs concernés et mettre à jour un agenda selon les scénarios choisis par le jury.

Entretien technique : 00 h 20 min

Le jury questionne le candidat sur les travaux de la mise en situation écrite et sur des aspects non évalués de la compétence " Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient ".

**Entretien final : 00 h 15 min**

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

**Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 04 h 20 min**



Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale  
Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient

### Déroulement :

- 10 minutes de préparation sur un scénario choisi par le jury
- 5 minutes de traitement de l'appel (entrant ou sortant)
- 5 minutes pour rédiger un écrit professionnel ou mettre à jour un agenda

Évaluation en face à face (25 minutes)

---

## COMPETENCES EVALUEES

Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale

- Accueillir, renseigner et orienter un patient
- Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé
- Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient
- Transmettre par écrit des informations administratives et médicales à l'interne et à l'externe

2. Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient

- Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient
- Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux
- Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments

### Documents requis par le jury :

- Résultats à l'épreuve de synthèse
- Dossier professionnel décrivant la pratique acquise en formation ou par l'expérience
- Pour les candidats en parcours continu : résultats aux évaluations passées

### Entretien final

- Durée : 15 minutes, incluant le temps d'échange sur le dossier professionnel
- Objectif : vérifier que le candidat possède une représentation satisfaisante de sa pratique professionnelle



## Informations complémentaires

- Notre centre possède l'agrément pour l'organisation des sessions d'examen au titre professionnel.
  - Le certificateur est le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité.
  - Les épreuves se déroulent sur le plateau technique de notre centre : 20 Rue Verdi, 06000 Nice.
- 

## CONDITIONS D'ACCES

---

### Public concerné

Cette formation est ouverte à **tout public**, quel que soit l'âge ou le statut :

- **Demandeurs d'emploi**
- **Salariés** dans le cadre d'une reconversion professionnelle via **Transition Pro**
- **Salariés** bénéficiant d'un financement par un **OPCO**
- **Particuliers** souhaitant mobiliser leur **CPF** via Mon Compte Formation de la Caisse des Dépôts et Consignations.

### Accessibilité pour les personnes en situation de handicap

La formation est proposée en **distanciel**, permettant d'adapter le rythme d'apprentissage, les supports pédagogiques et les modalités de suivi. Les modalités incluent :

- Supports individualisés et exercices envoyés par **mail**
- Sessions de **visioconférence**
- Réponses et accompagnement par **téléphone, SMS ou Microsoft teams**
- Un **suivi régulier et personnalisé** est assuré grâce à notre **plateforme téléphonique**, disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 17H00

Un **référent handicap** est désigné afin d'accompagner les personnes en situation de handicap dans l'étude de leurs besoins. Il pourra proposer des aménagements pédagogiques adaptés ou, si nécessaire, orienter vers des structures spécialisées (AGEFIPH, Cap Emploi, associations locales).



- **Référent handicap :**

Mme Marie-Isabelle Kovcic – Responsable pédagogique

mail : [isabelle.kovcic@fraser-formation.com](mailto:isabelle.kovcic@fraser-formation.com) | ☎ 06.08.77.96.47

## **Financements possibles**

- Demandeurs d'emploi : AIF, CSP
  - Salariés : CPF, Transition Pro, Plan de formation de l'entreprise
  - Personnes en situation de handicap : financement possible via AGEFIPH, Cap Emploi, associations spécialisées
- 

## **Admission :**

Niveau d'entrée : BEP ou équivalent

Prérequis : Maîtrise de la lecture, de l'écriture et du calcul de base.

Bonnes aptitudes relationnelles et communicationnelles, notamment pour le travail en équipe.

Autonomie et capacité à travailler de manière individuelle

## **Sélection :**

---

Entretien de motivation + tests de positionnement en **Français** : compréhension écrite, orthographe, rédaction professionnelle culture générale -calculs de base

Délai d'inscription : nous consulter



## TAUX DE REUSSITE AU TITRE PROFESSIONNEL 2024/2025

---

Taux de réussite totale au titre professionnel	84%
Taux de réussite partielle au titre professionnel	11%
Taux de présentation	87%
Taux de retour à l'emploi	62%

## TAUX DE SATISFACTION STAGIAIRES 2024/2025

---

L'organisation	4.8/5
La formation	4.8/5
Les formateurs	5.0/5
Moyenne générale	4.9/5

---

### Durée et organisation de la formation

- **Durée totale** : 700 heures de formation théorique
- **Durée en entreprise** : 140 heures de stage pratique
- **Cursus approximatif** : 6 mois

---

### Prochaines sessions

- Du 9 mars 2026 au 26 septembre 2026
- Du 12 octobre 2026 au 26 mars 2027

---

### Tarifs de la formation

- Formation en présentiel 4700.00€ net de taxes frais d'examen inclus)
- Formation en distanciel 3700.00€ net de taxes (frais d'examen inclus)
- Pour toute autre prise en charge : nous consulter.





## Renseignements et inscription

### Centre de formation – Coordonnées

---

**Adresse :**

20 Rue Verdi – Résidence Le Verdi-Gounod  
06000 Nice

**Contact principal :**

Marie-Isabelle Kovcic

**Téléphone fixe :** 09.51.75.31.61

**Mobile :** 06.08.77.96.47

**Courriel :** [info@fraser-formation.com](mailto:info@fraser-formation.com)

**Site web :** [www.fraser-formation.com](http://www.fraser-formation.com)

**Permanence téléphonique :**

lundi au vendredi – 8h00 à 17h00





## Accès et commodités

- **Parking:** Parking Mozart à proximité immédiate
  - **Transports :**
    - Gare SNCF centrale Thiers à 700 m
    - Tramway Alsace Lorraine / Victor Hugo à proximité
    - Arrêts de bus à proximité
  - **Services et commodités :** Restaurants libre-service, pharmacie, commerces et autres services accessibles à proximité du centre
- 

