

# TITRE PROFESSIONNEL

## SECRÉTAIRE ASSISTANT(E) MÉDICO-SOCIAL(E)

Diplôme visé : Titre professionnel de niveau 4 - Secrétaire assistant(e) médico-social(e)

**Emplois ciblés :** Secrétaire médical(e), secrétaire médico-social(e), secrétaire social(e), assistant(e) médico-administratif(ve), assistant(e) médical(e), secrétaire hospitalier(ère), télésecrétaire médical(e)

### Objectifs :

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

### Moyens pédagogiques :

- Salles de formation, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Une équipe d'assistance technique et pédagogique à distance,
- Au rythme de l'alternance, l'entreprise et l'organisme de formation s'engagent à veiller à ce que les actions au titre de la période de professionnalisation associent une partie théorique en centre de formation ou animée de façon synchrone via classe virtuelle et une partie pratique en entreprise en relation avec la qualification préparée. (Pour plus de détails, voir le calendrier en annexe)
- Supports pédagogiques interactifs : Etude de cas, Quizz interactifs...
- Mise à disposition supports de cours dans votre GED,
- Revue de presse actualisée chaque semaine
- Pédagogie Positive ....

Interventions de formateur(trice)s expert(e)s dans le domaine de l'administratif et du secrétariat

### Suivi de la formation et évaluations :

- Tests et entretiens de motivations préalablement à l'action de formation
- Visites et évaluations en entreprise
- QCM Interactifs
- Grilles d'évaluations des compétences
- Evaluations de formation
- Epreuves de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
- Dossier professionnel

### Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH Formation s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels.  
Sur demande par mail à l'adresse [info@iseah.fr](mailto:info@iseah.fr) ou au 03 87 21 99 83.

# RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION & INFORMATIONS CLÉS

## Accès à la formation :

### Prérequis :

Formation en alternance

- > L'intégration en formation est conditionnée au fait de contractualiser un contrat de travail en alternance
- > L'âge minimum est de 16 ans. (Il peut être abaissé à 15 ans si le jeune a atteint cet âge entre la rentrée scolaire et le 31 décembre de l'année civile, et qu'il a terminé son année de classe de 3e.)
- > L'âge maximum est de 30 ans (29 ans révolus), Sauf :
  - si le/la jeune était déjà en contrat d'apprentissage mais veut en signer un nouveau pour accéder à un niveau de diplôme supérieur à celui déjà obtenu, l'âge limite est fixée à 31 ans (30 ans révolus). Il ne doit pas s'écouler plus d'un an entre les deux contrats.
  - si le jeune était déjà en contrat d'apprentissage mais que le précédent contrat d'apprentissage a été rompu pour des raisons indépendantes de sa volonté, l'âge limite est fixé à 31 ans (30 ans révolus). Il ne doit pas s'écouler plus d'1 an entre les deux contrats.
  - si l'apprenti(e) est reconnu(e) travailleur(euse) handicapé(e), auquel cas il n'y a pas de limite d'âge.
  - si l'apprenti(e) envisage de créer ou reprendre une entreprise supposant l'obtention d'un diplôme, auquel cas il n'y a pas de limite d'âge.
- > L'apprenant dispose d'un outil informatique et d'une connexion internet.

### Modalités et délais d'accès :

- Par le biais d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage, à l'issue d'un entretien de motivation et d'un test de connaissances et savoirs de base (délai moyen d'un mois entre la diffusion de l'offre d'emploi et l'entrée en formation)
- Par la validation des acquis d'expérience (VAE) pour les salariés ou personnes en recherche d'emploi qui justifient d'au moins 3 ans l'expérience en rapport avec le Titre Professionnel visé

## Niveau équivalences validation

Le titre professionnel Secrétaire Assistant(e) Médico-Social(e) vous permet de vous former au métier de secrétaire médico-social(e), secrétaire médical(e), Télé-secrétaire médical(e), assistant(e) médico-administratif(ve)

Ce titre professionnel est délivré par le Ministère du Travail et reconnu par l'État.  
Il vous permettra d'obtenir un [titre RNCP de niveau 4 \(Niveau BAC\)](#).

En cas de validation partielle, l'apprenti(e) peut obtenir un des Certificats de Compétences Professionnelles composant le titre professionnel :

**CCP1 : Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités**

**CCP2 : Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur**

**CCP3 : Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur**

POUR ENCORE PLUS D'INFORMATIONS NOUS VOUS INVITONS À CONSULTER LE LIEN SUIVANT : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/>

### Passerelles et suite de parcours :

- Passerelles : Sans.
- Suite de parcours : Entrée dans la vie active : Secrétaire médico-social(e), Secrétaire médical(e), Télé-secrétaire médical(e), Assistant(e) médico-administratif(ve)

### Validation des Blocs de compétences :

- Suivis sous forme d'entretiens avec l'apprenant(e), le conseiller en formation et le tuteur.
- Évaluations propres aux séquences de formation à distance ou en présentielle déclinées par module.

### Lieu de la formation

ISEAH FORMATION – 20 rue Joséphine Caye 57070 METZ

Les actions de formation peuvent être réalisées en tout ou partie en présentiel, à distance, et/ou en situation de travail (AFEST).

### Conditions tarifaires :

La formation est prise en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.

### Stagiaires par session :

2 à 25

Nom et prénom du stagiaire:

Entreprise:

Dates de formation:

Durée de la formation:

## LISTE DES MODULES DE FORMATION

### **PERIODE D'INTEGRATION (8 heures)**

Accueil et présentation des objectifs de la formation

Prise de connaissance de l'environnement professionnel

### **ACTIVITE 1 : RNCP36805BC01 - Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités (120 heures)**

#### **1. Produire des documents professionnels courants**

1. Identifier les différents types de documents professionnels requis.
2. Utiliser les outils bureautiques adaptés à la création de documents (Word, Excel, etc.).
3. Appliquer les règles de mise en page et de présentation professionnelle.
4. Assurer la vérification des informations et la correction des erreurs.
5. Gérer le stockage et l'archivage des documents.

#### **2. Communiquer des informations par écrit**

1. Rédiger des notes, courriers et e-mails professionnels clairs et précis.
2. Respecter les protocoles de communication interne et externe.
3. Adapter le style d'écriture selon le destinataire.
4. Intégrer des outils collaboratifs pour la communication écrite (Google Workspace, Office 365).
5. Assurer la confidentialité et la sécurité des informations transmises.

#### **3. Assurer la traçabilité et la conservation des informations**

1. Mettre en place des procédures de gestion documentaire.
2. Utiliser des systèmes de gestion électronique des documents (GED).
3. Respecter les normes de conservation légales et réglementaires.
4. Assurer une mise à jour régulière des dossiers et fichiers.
5. Contrôler l'accès aux informations sensibles.

#### **4. Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement**

1. Maîtriser les techniques d'accueil en face à face et au téléphone.
2. Adapter son langage et son attitude selon l'interlocuteur.
3. Identifier et transmettre des informations clés de manière claire.
4. Gérer les situations de conflit ou d'incompréhension.
5. Assurer une prise de notes précise lors des échanges.

#### **5. Planifier et organiser les activités de l'équipe**

1. Identifier les priorités et définir les échéances.
2. Utiliser des outils de gestion de projet et d'agenda.
3. Assurer une répartition équilibrée des tâches.
4. Suivre et ajuster la planification en fonction des imprévus.
5. Évaluer l'efficacité des activités et proposer des améliorations.

## **ACTIVITE 2 : RNCP36805BC02 - Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'usager (120 heures)**

### **6. Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social**

1. Identifier les besoins des patients ou usagers.
2. Fournir des informations claires sur les services disponibles.
3. Maîtriser les procédures d'orientation vers les services adaptés.
4. Gérer les situations d'urgence avec calme et efficacité.
5. Documenter les demandes et réponses apportées.

### **7. Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'usagers**

1. Utiliser des outils de gestion d'agenda.
2. Coordonner les disponibilités des professionnels et des patients.
3. Confirmer les rendez-vous et envoyer des rappels.
4. Gérer les annulations et les reports.
5. Optimiser l'organisation pour réduire les temps d'attente

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

1. Collecter et vérifier les documents administratifs requis.
2. Remplir les dossiers d'admission ou d'inscription.
3. Informer les patients sur leurs droits et obligations.
4. Gérer les dossiers en respectant les règles de confidentialité.
5. Assurer le suivi administratif jusqu'à la sortie du patient

## **ACTIVITE 3 : RNCP36805BC03 - Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'usager (120 heures)**

### **9. Retranscrire des informations à caractère médical ou social**

- 1. Maîtriser le vocabulaire technique lié au secteur.
- 2. Utiliser des outils informatiques pour la saisie et la transcription.
- 3. Respecter les normes de présentation des documents médicaux.
- 4. Vérifier l'exactitude des informations retranscrites.
- 5. Garantir la confidentialité des données traitées.

### **10. Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'usagers**

1. Gérer la collecte des informations nécessaires au suivi.
2. Mettre à jour les dossiers en temps réel.
3. Archiver les documents obsolètes de manière appropriée.
4. Informer les parties concernées des modifications effectuées.
5. Contrôler la qualité et la cohérence des données.

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

1. Identifier les acteurs et intervenants impliqués.
2. Planifier les étapes du parcours en collaboration avec les professionnels.
3. Assurer une communication fluide entre les parties prenantes.
4. Suivre l'avancement des étapes prévues.
5. Régler les problèmes organisationnels rencontrés

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

1. Choisir les indicateurs pertinents pour le suivi.
2. Utiliser des logiciels de gestion de données (Excel, outils spécifiques).
3. Collecter et organiser les données de manière claire et accessible.
4. Analyser les tendances et proposer des ajustements.
5. Présenter les tableaux de suivi sous forme de rapports exploitables.

### PRÉPARATION À L'EXAMEN (96 heures)

Les épreuves composant le titre professionnel :

- une mise en situation professionnelle
- les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes
- un entretien final avec le jury.

### ACCOMPAGNEMENT

- Bilans intermédiaires