



Titre professionnel Secrétaire assistant médico-administratif (TP SAMA) ELEARNING

RNCP 40800 • Niveau 4 • Parcours à distance de 290 heures

1. Fiche d'identité de la formation

Intitulé	Titre professionnel Secrétaire assistant médico-administratif (SAMA)
Référence	RNCP 40800 – TP-00057, millésime 09
Niveau	Niveau 4 du cadre national des certifications professionnelles
Certificateur	Ministère chargé de l'Emploi
Durée	290 heures de formation à distance, hors éventuelle période en entreprise et hors session d'examen
Modalité	E-learning tutoré, avec activités asynchrones, classes virtuelles, mises en situation et évaluations
Rythme indicatif	20 semaines à raison de 14 h 30 par semaine, adaptable après positionnement
Validation visée	Titre complet ou validation séparée des deux certificats de compétences professionnelles (CCP)

2. Finalité, objectifs et public

Finalité. Acquérir les compétences nécessaires pour assurer l'accueil du patient, la gestion administrative courante d'une structure médicale et l'assistance aux professionnels de santé dans le suivi et la coordination du parcours du patient, dans le respect du secret professionnel, de la confidentialité, du RGPD et des procédures de la structure.

- Accueillir, renseigner et orienter un patient, y compris dans des situations sensibles ou avec un interlocuteur non francophone.
- Organiser les rendez-vous, les agendas et les priorités des professionnels de santé.
- Constituer et mettre à jour le dossier administratif du patient, traiter la facturation et les démarches associées.
- Produire et transmettre des écrits administratifs et médicaux fiables, adaptés aux destinataires.
- Assurer le suivi médico-administratif et contribuer à la coordination du parcours de soins.
- Transcrire, contrôler et mettre en forme des documents médicaux.
- Informer le patient sur ses droits d'accès au dossier médical et préparer les éléments requis selon la procédure applicable.



Titre professionnel Secrétaire assistant médico-administratif (TP SAMA) ELEARNING

RNCP 40800 • Niveau 4 • Parcours à distance de 290 heures

Public visé : demandeurs d'emploi, salariés en reconversion ou en évolution professionnelle, agents administratifs et toute personne disposant d'un projet validé dans le secrétariat médical. **Prérequis :** maîtrise du français écrit et oral permettant de produire des écrits professionnels, aisance numérique de base, capacité à travailler en autonomie à distance et accès à un ordinateur connecté équipé d'un micro et d'une webcam. L'admission comprend un entretien et des tests de positionnement en français, bureautique et compétences numériques.

3. Architecture pédagogique et ventilation des 290 heures

Bloc / module	Durée
Accueil, positionnement et prise en main de la formation à distance	6 h
CCP 1 – Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale	130 h
CCP 2 – Assister les professionnels de santé dans le suivi et la coordination du parcours du patient	105 h
Compétences transversales, qualité, numérique et environnement professionnel	24 h
Préparation à la certification, dossier professionnel et examens blancs	25 h
Total	290 h

Module 0 – Accueil, positionnement et prise en main (6 h)

Présentation du métier, de la certification et du parcours ; diagnostic initial ; prise en main de la plateforme, de la classe virtuelle et des outils de remise des travaux ; règles de communication en ligne ; plan individuel de progression. **Activités :** tutoriel guidé, test de positionnement, entretien individuel et première production numérique. **Validation :** parcours technique terminé et plan de formation individualisé.

CCP 1 – Accueil et activités administratives courantes (130 h)

Séquence	Contenus et activités e-learning	Durée
1. Accueillir, renseigner et orienter un patient	Posture d'accueil physique et téléphonique ; écoute active et reformulation ; identification de la demande ; orientation ; communication avec les proches ; gestion de l'attente, de l'agressivité et des situations sensibles ; accessibilité et adaptation aux besoins ; bases de l'accueil en anglais ; secret professionnel et limites de l'information communicable. Simulations enregistrées,	35 h



Titre professionnel Secrétaire assistant médico-administratif (TP SAMA) ELEARNING

RNCP 40800 • Niveau 4 • Parcours à distance de 290 heures

	jeux de rôle en classe virtuelle, analyse d'appels et grilles d'autoévaluation.	
2. Gérer les plannings et agendas	Prise, modification et annulation de rendez-vous ; qualification du degré d'urgence selon les consignes ; gestion des priorités, absences et aléas ; coordination de plusieurs agendas ; optimisation des créneaux ; convocations, rappels et traçabilité ; outils d'agenda partagé. Cas pratiques progressifs sur planning, exercices chronométrés et simulation de journée perturbée.	25 h
3. Prise en charge administrative et financière	Identitovigilance ; création et mise à jour du dossier administratif ; pièces justificatives ; droits et organismes ; principes de facturation, tiers payant, télétransmission, encaissement et suivi des rejets ; devis et informations tarifaires ; classement et archivage ; protection des données. Études de dossiers, contrôles croisés, saisie simulée et résolution d'anomalies.	42 h
4. Transmettre des informations par écrit	Courriels, courriers, notes, messages et comptes rendus ; règles rédactionnelles, orthographe et terminologie ; sélection du canal ; destinataires et niveaux de confidentialité ; modèles, publipostage, pièces jointes et traçabilité ; transmission sécurisée à l'interne et à l'externe. Ateliers de rédaction, correction collaborative et production d'un dossier de communications.	28 h
Total CCP 1	Évaluation intégrée par compétences et étude de cas de synthèse.	130 h

CCP 2 – Suivi et coordination du parcours du patient (105 h)

Séquence	Contenus et activités e-learning	Durée
5. Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient	Organisation du parcours ; ouverture, alimentation, contrôle et clôture du dossier ; demandes d'examens, convocations, hospitalisation et sortie ; suivi des résultats et relances selon protocole ; coordination avec les professionnels et organismes ; tableaux de bord ; signalement des écarts ; conservation, archivage et traçabilité. Parcours patient fil rouge, étude d'un dossier incomplet et construction d'un tableau de suivi.	42 h
6. Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux	Terminologie médicale, anatomie et pathologies usuelles ; abréviations, médicaments et examens ; techniques de transcription audio ; saisie rapide et fiable ; présentation des comptes rendus, courriers et certificats ; contrôle de cohérence ; correction ; validation et diffusion sécurisée. Dictées audio progressives, entraînement clavier, transcription chronométrée et contrôle qualité.	43 h



Titre professionnel Secrétaire assistant médico-administratif (TP SAMA) ELEARNING

RNCP 40800 • Niveau 4 • Parcours à distance de 290 heures

7. Accès au dossier médical	Droits du patient ; personnes habilitées ; vérification de l'identité et de la qualité du demandeur ; délais et voies d'accès ; cas des mineurs, majeurs protégés et ayants droit ; éléments communicables ; préparation, occultation selon consigne, transmission et preuve de remise ; gestion des demandes complexes. Arbre de décision, cas juridiques simples et constitution d'un dossier de réponse.	20 h
Total CCP 2	Évaluation intégrée par compétences et étude de cas de synthèse.	105 h

Compétences transversales, qualité et numérique (24 h)

Thème	Contenus	Durée
Bureautique et outils collaboratifs	Traitement de texte, tableur, messagerie, visioconférence, partage documentaire, sécurité des mots de passe et bonnes pratiques numériques.	8 h
Cadre sanitaire et médico-administratif	Structures, acteurs, parcours de soins, vocabulaire professionnel, déontologie, secret professionnel, confidentialité et RGPD.	8 h
Organisation, qualité et écoresponsabilité	Priorisation, autonomie, travail en équipe, procédures, gestion des incidents, indicateurs, amélioration continue, écogestes et prévention des risques liés au travail sur écran.	8 h
Total	Mobilisation transversale tout au long des deux CCP.	24 h

Préparation à la certification (25 h)

- **6 h** : présentation des attendus, appropriation des critères d'évaluation et méthode de lecture d'un sujet.
- **7 h** : constitution et relecture du dossier professionnel ; sélection de situations significatives et préparation des preuves.
- **8 h** : deux entraînements de mise en situation professionnelle, dont un examen blanc chronométré avec restitution individualisée.
- **4 h** : préparation de l'entretien technique et de l'entretien final ; simulations orales, argumentation et gestion du temps.



Titre professionnel Secrétaire assistant médico-administratif (TP SAMA) ELEARNING

RNCP 40800 • Niveau 4 • Parcours à distance de 290 heures

4. Déroulé indicatif sur 20 semaines

Période	Contenu dominant	Volume cumulé
Semaine 1	Positionnement, environnement professionnel et démarrage de l'accueil	14 h 30
Semaines 2 à 9	CCP 1 : accueil, agendas, prise en charge administrative et transmissions écrites	130 h 30
Semaines 10 à 16	CCP 2 : suivi du dossier, coordination, transcription et accès au dossier médical	232 h
Semaines 17 à 18	Approfondissements transversaux et étude de cas intégrée	261 h
Semaines 19 à 20	Dossier professionnel, examens blancs et préparation orale	290 h

5. Modalités pédagogiques e-learning

- **Apports asynchrones** : capsules vidéo, supports interactifs, fiches pratiques, démonstrations logicielles, exercices autocorrectifs et ressources téléchargeables.
- **Apprentissage actif** : études de cas, dossiers patients fictifs, scénarios à embranchements, transcriptions audio, productions bureautiques et simulations d'appels.
- **Temps synchrones** : classes virtuelles régulières consacrées aux démonstrations, jeux de rôle, corrections et entraînements oraux.
- **Fil rouge** : gestion progressive d'une structure médicale fictive, de l'accueil du patient jusqu'à l'archivage et à la transmission du dossier.
- **Accompagnement** : tutorat pédagogique, permanence technique, forum modéré, rendez-vous individuels et relance en cas de décrochage.
- **Accessibilité** : supports structurés, sous-titrage lorsque disponible, documents téléchargeables, rythme adaptable et étude des aménagements avec le référent handicap.

6. Suivi, évaluations et traçabilité

Évaluation diagnostique : tests d'entrée et entretien de positionnement. **Évaluation formative** : quiz, exercices, travaux déposés, simulations, corrections commentées et autoévaluations.

Évaluation sommative : étude de cas à la fin de chaque compétence, évaluations de synthèse par CCP et examen blanc final. Les critères portent notamment sur l'exactitude des informations, le



Titre professionnel Secrétaire assistant médico-administratif (TP SAMA) ELEARNING

RNCP 40800 • Niveau 4 • Parcours à distance de 290 heures

respect des procédures et de la confidentialité, la qualité de la communication, la fiabilité des écrits, l'organisation et la traçabilité.

Le suivi repose sur les relevés de connexion, le temps consacré aux activités, la progression dans les modules, la participation aux classes virtuelles, les travaux remis et les résultats obtenus. Un bilan intermédiaire puis un bilan final sont formalisés. L'attestation de fin de formation précise les objectifs, la durée effectivement réalisée et les résultats des évaluations. Le passage de la certification relève d'une session organisée par un centre agréé, selon le référentiel d'évaluation en vigueur.

7. Ressources et moyens requis

- Plateforme LMS accessible 24 h/24 avec suivi de progression et espace de dépôt sécurisé.
- Classe virtuelle, messagerie, forum, agenda partagé et outils bureautiques compatibles avec les activités demandées.
- Bibliothèque de modèles : courriers, formulaires, plannings, procédures, dossiers patients fictifs et enregistrements de dictée.
- Équipe : formateur référent connaissant le secrétariat médical, tuteur pédagogique, assistance technique et référent handicap.
- Matériel apprenant : ordinateur récent, connexion stable, navigateur à jour, suite bureautique, casque-micro et webcam.