

TP Secrétaire Assistant Médico-Administratif RNCP 40800

Intitulé : Titre professionnel Secrétaire Assistant Médico-Administratif — RNCP 40800, niveau 4. **Modalité :** formation en présentiel. **Durée totale :** 610 heures, dont 400 heures en centre et 210 heures en stage en entreprise. **Public visé :** toute personne souhaitant exercer des fonctions de secrétariat médico-administratif dans une structure médicale, sanitaire ou médico-sociale. **Prérequis conseillés :** français écrit et oral, base en informatique.

1. Finalité de la formation et objectifs professionnels

La formation vise l'acquisition des compétences nécessaires pour assurer l'accueil du patient, gérer les activités administratives courantes d'une structure médicale, assister les professionnels de santé dans le suivi du dossier patient et contribuer à la coordination du parcours du patient, dans le respect du secret professionnel, de la confidentialité, de la réglementation applicable et des exigences de qualité de service.

2. Organisation générale du parcours

Composante	Durée	Objectif
Accueil, positionnement et contractualisation pédagogique	14 h	Identifier les acquis, les besoins d'adaptation et présenter les exigences du titre.
Bloc 1 — Accueil du patient et activités administratives courantes	154 h	Acquérir les compétences d'accueil, d'orientation, de gestion des agendas, de prise en charge administrative et financière.
Bloc 2 — Suivi et coordination du parcours patient	147 h	Développer les compétences de suivi du dossier patient, de transcription médicale, de coordination et d'information sur l'accès au dossier médical.
Compétences transversales, numérique, communication professionnelle et préparation à l'examen	85 h	Renforcer les savoir-être, la posture professionnelle, les outils numériques, les écrits professionnels et la préparation à la certification.
Stage en entreprise	210 h	Mettre en pratique les compétences en situation réelle dans une structure médicale, sanitaire, sociale ou médico-sociale.
Total	610 h	Parcours complet certifiant

3. Modules détaillés en centre de formation — 400 heures

Module 0 — Accueil, positionnement et individualisation du parcours — 14 h

Objectifs : présenter le cadre de la formation, vérifier les prérequis, identifier les acquis et formaliser les besoins d'accompagnement. **Contenus :** présentation du titre RNCP 40800, blocs de compétences, modalités d'évaluation, règlement intérieur, organisation du stage, repérage des besoins spécifiques, positionnement bureautique, français professionnel et communication orale. **Évaluations :** entretien de positionnement, test écrit, exercice bureautique, grille d'auto-évaluation et plan individuel de progression.

Module 1 — Accueillir, renseigner et orienter un patient — 49 h

Compétence visée : accueillir, renseigner et orienter un patient dans une structure médicale. **Objectifs pédagogiques :** adopter une posture professionnelle, identifier la demande, recueillir les informations utiles, gérer les priorités, orienter vers le bon interlocuteur et respecter la confidentialité. **Contenus :** accueil physique et téléphonique, vocabulaire professionnel, communication verbale et non verbale, gestion des situations sensibles, orientation des patients, prise en compte des publics vulnérables, secret professionnel, RGPD, charte d'accueil, traçabilité des échanges. **Méthodes :** jeux de rôles, mises en situation d'accueil, études de cas, analyse de pratiques. **Évaluations :** grille d'observation en mise en situation, quiz réglementaire, production d'une fiche procédure d'accueil.

Module 2 — Gérer les plannings et agendas des professionnels de santé — 35 h

Compétence visée : gérer les plannings et agendas des professionnels de santé. **Objectifs pédagogiques :** planifier les rendez-vous selon les contraintes médicales, organiser les priorités, modifier un agenda, informer les patients et assurer la continuité de service. **Contenus :** principes de planification, typologie des rendez-vous, urgences relatives, annulations, reports, gestion des absences, outils d'agenda numérique, coordination avec l'équipe médicale, messages de confirmation, gestion des flux patients. **Méthodes :** exercices sur agenda, cas pratiques, simulation de

prise de rendez-vous. **Évaluations** : cas pratique chronométré de planification, contrôle des critères de priorisation, restitution orale.

Module 3 — Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient — 42 h

Compétence visée : réaliser la prise en charge administrative et financière du patient. **Objectifs pédagogiques** : constituer un dossier administratif, vérifier les droits, recueillir les pièces nécessaires, appliquer les procédures de facturation et orienter le patient sur les démarches administratives. **Contenus** : identité du patient, dossier administratif, carte Vitale, mutuelle, droits sociaux, consentement, parcours de soins, facturation, télétransmission, tiers payant, impayés simples, classement et archivage, sécurisation des données. **Méthodes** : études de dossiers anonymisés, exercices de constitution de dossier, ateliers de saisie et de contrôle. **Évaluations** : dossier administratif à compléter, contrôle de conformité, quiz sur les procédures et règles de confidentialité.

Module 4 — Transmettre par écrit des informations administratives et médicales — 28 h

Compétence visée : transmettre par écrit des informations administratives et médicales à l'interne et à l'externe. **Objectifs pédagogiques** : rédiger des messages professionnels clairs, sélectionner le canal adapté, assurer la traçabilité et respecter les règles de confidentialité. **Contenus** : courriels professionnels, comptes rendus simples, notes internes, messages sécurisés, transmission ciblée, objet et formulation, pièces jointes, confidentialité, règles de conservation, qualité rédactionnelle. **Méthodes** : ateliers d'écriture, correction collective, simulations de transmission. **Évaluations** : rédaction de messages professionnels, grille qualité, vérification de la conformité des transmissions.

Module 5 — Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient — 49 h

Compétence visée : assurer le suivi médico-administratif du dossier patient. **Objectifs pédagogiques** : mettre à jour le dossier patient, classer les documents, repérer les informations manquantes, assurer le suivi des demandes et contribuer à la continuité du parcours. **Contenus** : cycle de vie du dossier patient, pièces administratives et médicales, règles de classement, dossier informatisé, traçabilité, coordination interne, demandes d'examens, comptes rendus, suivi des courriers, relances, secret médical, droits du patient. **Méthodes** : cas pratiques sur dossiers, exercices de classement, analyse de procédures. **Évaluations** : dossier patient à contrôler et actualiser, grille de conformité, entretien explicatif.

Module 6 — Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux — 42 h

Compétence visée : transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux. **Objectifs pédagogiques** : saisir et mettre en forme des documents médicaux, appliquer les règles de présentation, vérifier les informations, repérer les incohérences apparentes et alerter si nécessaire. **Contenus** : terminologie médicale de base, comptes rendus, courriers médicaux, certificats, prescriptions simples, dictée numérique, conventions de présentation, relecture, orthographe professionnelle, abréviations, confidentialité. **Méthodes** : exercices de transcription, ateliers de relecture, entraînements à la mise en forme. **Évaluations** : transcription corrigée, document médical mis en forme, contrôle qualité orthographique et typographique.

Module 7 — Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments — 28 h

Compétence visée : renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments nécessaires. **Objectifs pédagogiques** : informer le patient sur les démarches, vérifier les conditions de recevabilité, préparer les pièces selon la procédure interne et assurer la traçabilité de la demande. **Contenus** : droits du patient, accès au dossier médical, identité et qualité du demandeur, délais, supports de transmission, confidentialité, procédure interne, registre de suivi, situations particulières, limites du rôle du secrétaire assistant médico-administratif. **Méthodes** : analyse de procédures, cas pratiques, simulation d'information au patient. **Évaluations** : étude de cas, préparation d'un dossier de demande, questionnement oral.

Module 8 — Coordination du parcours patient et communication interprofessionnelle — 28 h

Objectifs pédagogiques : comprendre les étapes du parcours patient, identifier les interlocuteurs internes et externes, faciliter la circulation des informations utiles et participer à l'organisation des actes, examens ou orientations. **Contenus** : parcours de soins, coordination avec médecins, infirmiers, services administratifs, laboratoires, imagerie, organismes sociaux, suivi des demandes, relances, tableaux de suivi, continuité de service, gestion des priorités.

Méthodes : études de parcours, construction de tableaux de suivi, jeux de rôle de coordination. **Évaluations** : cas pratique de coordination, tableau de suivi à compléter, oral de justification des choix.

Module 9 — Outils bureautiques, numériques et dossier patient informatisé — 35 h

Objectifs pédagogiques : utiliser les outils numériques nécessaires au secrétariat médico-administratif, produire des documents fiables, gérer des fichiers et appliquer les règles de sécurité numérique. **Contenus** : traitement de texte, tableaux de suivi, messagerie, agenda partagé, classement numérique, règles de nommage, sauvegarde, mots de passe, cybersécurité de base, données sensibles, découverte des logiques de dossier patient informatisé. **Méthodes** : ateliers pratiques en salle informatique, exercices guidés, production de documents professionnels. **Évaluations** : réalisation d'un courrier, d'un tableau de suivi, d'un classement numérique et d'un message sécurisé simulé.

Module 10 — Communication professionnelle, posture et gestion des situations difficiles — 28 h

Objectifs pédagogiques : développer une posture professionnelle adaptée, gérer le stress, communiquer avec tact, prévenir les conflits et adapter son comportement à la diversité des publics. **Contenus** : écoute active, reformulation, assertivité, distance professionnelle, gestion de l'agressivité, annonces délicates dans le périmètre du poste, travail en équipe, éthique, discrétion, ponctualité, organisation personnelle. **Méthodes** : mises en situation, débriefing, analyse de pratiques, travaux en groupe. **Évaluations** : observation en simulation, grille de posture professionnelle, auto-évaluation réflexive.

Module 11 — Préparation à la certification et accompagnement vers l'emploi — 42 h

Objectifs pédagogiques : préparer les épreuves du titre professionnel, consolider les compétences, formaliser les acquis du stage et construire une démarche d'insertion professionnelle. **Contenus** : entraînement à la mise en situation professionnelle, dossier professionnel, oral de présentation, analyse de pratiques de stage, révisions des blocs de compétences, simulations d'entretien, CV, lettre de motivation, recherche de structures d'accueil ou d'emploi. **Méthodes** : examens blancs, entraînements oraux, ateliers individualisés, retours collectifs. **Évaluations** : examen blanc complet, grille de préparation au jury, entretien individuel de bilan.

4. Période de stage en entreprise — 210 heures

La période de stage permet la mise en œuvre des compétences en situation réelle dans une structure médicale, sanitaire, sociale ou médico-sociale : cabinet médical, centre de santé, clinique, hôpital, laboratoire, établissement médico-social, service social ou structure d'accueil de patients ou d'usagers. Les missions confiées doivent être cohérentes avec les deux blocs de compétences du titre : accueil, orientation, gestion d'agendas, suivi administratif, constitution ou mise à jour de dossiers, transmissions écrites, observation ou participation aux opérations de coordination du parcours patient.

Suivi du stage : convention tripartite, objectifs de stage individualisés, livret de suivi, contact formateur-référent avec le tuteur, visite ou entretien de suivi, bilan de fin de stage. **Évaluation** : grille tuteur, auto-évaluation du stagiaire, exploitation pédagogique du retour d'expérience, intégration des situations professionnelles dans la préparation au dossier professionnel.

5. Modalités pédagogiques et moyens mobilisés

La formation est réalisée en présentiel et alterne apports théoriques, démonstrations, ateliers pratiques, mises en situation, jeux de rôle, études de cas, travaux en sous-groupes, entraînements sur documents professionnels, simulations d'accueil et examens blancs. Les moyens mobilisés comprennent une salle de formation équipée, un poste informatique par apprenant selon les séquences numériques, une connexion internet, des supports pédagogiques, des modèles de documents professionnels, des dossiers patients fictifs et anonymisés, des grilles d'évaluation et des ressources réglementaires actualisées.

6. Modalités d'évaluation des acquis

Les acquis sont évalués tout au long du parcours par des évaluations formatives et sommatives : quiz, exercices écrits, productions bureautiques, cas pratiques, mises en situation d'accueil, simulations de gestion d'agenda, constitution de dossiers administratifs, transcription de documents médicaux, grilles d'observation de posture professionnelle et examens blancs. Un bilan intermédiaire permet d'ajuster le parcours si nécessaire. En fin de formation, le candidat est

préparé aux modalités de certification prévues pour le titre professionnel, notamment la mise en situation professionnelle et l'entretien avec le jury.

7. Dispositions Qualiopi intégrées au programme

- **Information du public** : intitulé, objectifs, durée, modalités, prérequis, public visé, accessibilité, méthodes et évaluations sont formalisés dans le programme.
- **Objectifs opérationnels et évaluables** : chaque module est relié à une ou plusieurs compétences professionnelles et comporte des modalités d'évaluation identifiées.
- **Adaptation au public** : un positionnement initial permet d'individualiser les besoins et de proposer des ajustements pédagogiques.
- **Moyens pédagogiques et techniques** : les ressources, supports, équipements et modalités d'encadrement sont définis pour la formation en présentiel.
- **Suivi de l'exécution** : émargements, livret de suivi, bilans, évaluations et suivi du stage permettent de tracer la réalisation du parcours.
- **Amélioration continue** : les questionnaires de satisfaction, bilans formateur, retours tuteurs et résultats aux évaluations alimentent l'amélioration du programme.

8. Accessibilité et accompagnement des personnes en situation de handicap

Les besoins spécifiques sont recueillis avant l'entrée en formation et lors du positionnement. Des adaptations peuvent être étudiées selon la situation : aménagement des supports, rythme adapté, modalités d'évaluation ajustées, orientation vers un référent handicap ou un partenaire spécialisé. Les adaptations sont formalisées dans le respect de la confidentialité et de l'équité entre les candidats.

9. Sanction de la formation

À l'issue du parcours, le candidat peut se présenter à la certification du Titre professionnel Secrétaire Assistant Médico-Administratif RNCP 40800, niveau 4, sous réserve de satisfaire aux conditions de présentation définies par le certificateur et le centre agréé. Une attestation de fin de formation et un bilan des acquis peuvent être remis au stagiaire.

