



DOSSIER PÉDAGOGIQUE DE FORMATION

TITRE PROFESSIONNEL

SECRÉTAIRE ASSISTANT MÉDICO-ADMINISTRATIF

1. IDENTIFICATION DE LA FORMATION

Intitulé

Titre professionnel Secrétaire assistant médico-administratif.

Code RNCP

RNCP 40800.

Niveau

Niveau 4 du cadre national des certifications professionnelles.

Domaine d'activité

Secrétariat et assistantat médical / médico-administratif.

Durée

La durée totale du parcours est fixée à :

- 400 heures de formation pédagogique à distance ;
- 210 heures de stage pratique en entreprise ;
- soit un total de 610 heures.

Modalité de formation

La formation est proposée selon une modalité mixte comprenant :

- des parcours e-learning accessibles via une plateforme LMS ;
- des ressources pédagogiques numériques ;
- des activités interactives ;
- des évaluations formatives ;
- des travaux pratiques ;
- des études de cas ;
- des rendez-vous de tutorat ;
- des travaux individuels ;
- des périodes de mise en pratique en entreprise ;
- une préparation à la certification.

Public visé

La formation s'adresse notamment aux personnes souhaitant exercer dans le domaine du secrétariat médical et médico-administratif.

Elle peut notamment concerner :

- les demandeurs d'emploi ;
- les personnes en reconversion professionnelle ;
- les salariés en évolution professionnelle ;
- les personnes souhaitant acquérir une qualification dans le secteur médical ;
- les personnes souhaitant valider ou développer leurs compétences administratives et numériques.

Prérequis

Aucun diplôme spécifique n'est exigé pour intégrer le parcours, sous réserve des conditions applicables à la voie de formation et à la session de certification.

Une maîtrise fonctionnelle de la langue française est nécessaire pour comprendre les consignes, communiquer avec les patients et professionnels et produire des documents professionnels.

Une utilisation courante d'un ordinateur est recommandée.

Un positionnement préalable permet d'identifier :

- le niveau de maîtrise de la langue française ;
- le niveau de compétences numériques ;
- les connaissances administratives ;
- les connaissances du secteur sanitaire ;
- les besoins spécifiques du candidat ;
- les éventuelles adaptations nécessaires.

2. FINALITÉ DE LA FORMATION

La formation a pour finalité de préparer le candidat à l'exercice du métier de secrétaire assistant médico-administratif et à la présentation du Titre professionnel correspondant.

Le secrétaire assistant médico-administratif constitue un interlocuteur essentiel du patient et travaille en collaboration avec les professionnels de santé.

Il intervient notamment dans :

- l'accueil et l'orientation du patient ;
- la gestion des activités administratives ;
- la gestion des plannings et agendas ;
- la prise en charge administrative et financière ;
- la transmission d'informations ;
- le suivi médico-administratif du dossier patient ;
- la transcription et la mise en forme de documents médicaux ;
- l'information relative à l'accès au dossier médical ;
- l'utilisation des outils bureautiques, numériques et logiciels métier.

La formation intègre également les exigences liées :

- au secret professionnel ;
- au secret médical ;
- à la confidentialité ;
- à l'identitovigilance ;
- à la protection des données ;
- à la qualité de l'accueil ;
- à l'accessibilité et à la prise en compte des situations de handicap ;
- à la sobriété numérique et aux pratiques écoresponsables.

3. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

1. Accueillir, renseigner et orienter un patient.
2. Communiquer de manière professionnelle avec les patients et les professionnels.
3. Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé.
4. Réaliser les activités administratives courantes d'une structure médicale.
5. Participer à la prise en charge administrative et financière du patient.
6. Transmettre des informations administratives et médicales dans le respect des règles professionnelles.
7. Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient.
8. Utiliser les outils bureautiques et numériques professionnels.
9. Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux.
10. Appliquer les règles de confidentialité, de secret professionnel et d'identitovigilance.
11. Informer le patient sur les modalités d'accès à son dossier médical selon les procédures applicables.
12. Assister les professionnels de santé dans le suivi et la coordination du parcours du patient.
13. Organiser son activité et gérer les priorités.
14. Adopter une posture professionnelle adaptée au contexte médical.
15. Mobiliser les compétences nécessaires à la présentation du titre professionnel.

4. STRUCTURATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Le titre professionnel est organisé autour de deux certificats de compétences professionnelles.

CCP 1

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

Compétences travaillées :

- 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.

CCP 2

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

Compétences travaillées :

- 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 nécessaires.

La formation de 400 heures est organisée de manière à couvrir progressivement ces deux blocs de compétences et à permettre leur mobilisation en situation professionnelle lors des 210 heures de stage.

5. RÉPARTITION GLOBALE DES 610 HEURES

Domaine	Durée
Positionnement et intégration	10 h
Environnement professionnel et système de santé	20 h
Communication et posture professionnelle	25 h
Accueil et relation patient	40 h
Gestion des situations sensibles	15 h
Organisation et gestion administrative	35 h
Bureautique et compétences numériques	35 h
Dossier patient, confidentialité et identitovigilance	35 h
Terminologie médicale et compréhension des documents	35 h
Écrits professionnels et transcription médicale	35 h
Prise en charge administrative et financière	25 h
Suivi médico-administratif et coordination du parcours	35 h
Assistance aux professionnels de santé	20 h
Qualité, hygiène, sécurité et écoresponsabilité	10 h
Anglais professionnel appliqué au secrétariat médical	10 h
Préparation à l'emploi et insertion professionnelle	10 h
Préparation à la certification et évaluations finales	10 h
TOTAL E-LEARNING	400 h
Stage pratique en entreprise	210 h
TOTAL PARCOURS	610 h

6. PROGRAMME DÉTAILLÉ

MODULE 1 — POSITIONNEMENT ET INTÉGRATION

Durée : 10 heures

Objectifs

Le stagiaire sera capable de :

- identifier les attendus de la formation ;
- utiliser la plateforme de formation ;
- identifier ses acquis et ses besoins ;
- comprendre le métier visé ;
- construire son parcours individuel de progression.

Contenus

- Présentation du titre professionnel.
- Présentation du métier.
- Organisation de la formation.
- Présentation des deux CCP.
- Fonctionnement de la plateforme LMS.
- Règles de connexion.
- Organisation du travail à distance.
- Positionnement initial.
- Diagnostic numérique.
- Auto-évaluation.

Activités

- Test de positionnement.

- Entretien de démarrage.

Évaluation

- Test de positionnement.
- Entretien individuel.

MODULE 2 — ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL ET SYSTÈME DE SANTÉ

Durée : 20 heures

Objectifs

Le stagiaire sera capable de :

- identifier les différents acteurs du système de santé ;
- distinguer les principales structures médicales ;
- situer le rôle du secrétaire assistant médico-administratif ;
- comprendre le parcours du patient.

Contenus

- Organisation du système de santé.
- Structures médicales.
- Cabinets médicaux.
- Maisons de santé.
- Centres de santé.
- Établissements hospitaliers.
- Centres d'imagerie.
- Laboratoires.
- Professionnels de santé.
- Organismes d'assurance maladie.
- Complémentaires santé.
- Parcours de soins.
- Parcours du patient.

Activités

- Présentation
- Exercices d'association.
- Études de cas.
- Quiz.

Évaluation

QCM et étude de situation.

MODULE 3 — COMMUNICATION ET POSTURE PROFESSIONNELLE

Durée : 25 heures

Objectifs

Le stagiaire sera capable de :

- adopter une communication professionnelle ;
- pratiquer l'écoute active ;
- reformuler une demande ;
- adapter sa communication à son interlocuteur ;
- respecter la confidentialité.

Contenus

- Communication verbale.
- Communication non verbale.
- Écoute active.
- Reformulation.
- Empathie.
- Neutralité.
- Respect.
- Discrétion.
- Secret professionnel.
- Secret médical.
- Communication interne.
- Communication externe.

Activités

- Présentation .
- Jeux de rôle.
- Simulations.
- Analyse de dialogues.
- Exercices de reformulation.

Évaluation

Mise en situation écrite à reformuler

MODULE 4 — ACCUEIL ET RELATION PATIENT

Durée : 40 heures

Objectifs

Le stagiaire sera capable de :

- accueillir un patient ;
- identifier sa demande ;
- renseigner le patient ;
- orienter le patient ;
- gérer l'accueil physique et téléphonique ;
- appliquer les procédures de la structure.

Contenus

- Accueil physique.
- Accueil téléphonique.
- Identification du besoin.
- Prise de rendez-vous.
- Orientation.
- Transmission d'informations.
- Accueil des publics vulnérables.
- Prise en compte du handicap.
- Gestion des priorités.
- Accueil d'un patient non francophone.

Activités

- Simulations.

- Cas pratiques.

Évaluation

Mise en situation professionnelle.

MODULE 5 — GESTION DES SITUATIONS SENSIBLES

Durée : 15 heures

Contenus

- Patient mécontent.
- Patient anxieux.
- Patient agressif.
- Gestion d'un conflit.
- Refus d'une demande.
- Annonce d'un délai.
- Gestion du stress.
- Gestion des urgences dans le cadre du rôle administratif.
- Alerte et transmission au professionnel compétent.

Activités

- Études de situations.
- Jeux de rôle.

Évaluation

Cas pratique.

MODULE 6 — ORGANISATION ET GESTION ADMINISTRATIVE

Durée : 35 heures

Objectifs

- organiser son activité ;
- gérer les priorités ;
- assurer le suivi administratif ;
- classer et archiver les documents.

Contenus

- Organisation du poste.
- Gestion du courrier.
- Gestion des courriels.
- Classement.
- Archivage.
- Traçabilité.
- Suivi des échéances.
- Tableaux de suivi.
- Gestion des priorités.

Activités

- Cas pratique.
- Création de tableaux.
- Gestion d'une boîte mail fictive.
- Classement documentaire.

Évaluation

Production d'un dossier administratif complet.

MODULE 7 — BUREAUTIQUE ET COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Durée : 35 heures

Contenus

Traitement de texte

- Création de documents.
- Mise en page.
- Styles.
- Tableaux.
- Courriers.
- Modèles.

Tableur

- Création de tableaux.
- Formules simples.
- Tri.
- Filtrage.
- Suivi administratif.

Messagerie

- Rédaction d'e-mails.
- Pièces jointes.
- Classement.
- Agenda.

Outils numériques

- Plateformes collaboratives.
- Visioconférence.
- Stockage documentaire.
- Logiciels métier.

Cybersécurité

- Mots de passe.
- Hameçonnage.
- Sécurité des données.
- Vigilance numérique.

Évaluation

Travaux pratiques bureautiques.

MODULE 8 — DOSSIER PATIENT, CONFIDENTIALITÉ ET IDENTITOVIGILANCE

Durée : 35 heures

Objectifs

- créer et actualiser un dossier patient ;
- vérifier les informations administratives ;
- respecter la confidentialité ;
- appliquer les règles d'identitovigilance.

Contenus

- Dossier patient.
- Données administratives.
- Données médicales.
- Identification du patient.
- Vérification de l'identité.
- Doublons.
- Erreurs d'identité.
- Confidentialité.
- Secret professionnel.
- Protection des données.
- RGPD.
- Gestion des habilitations.
- Transmission sécurisée.

Activités

- Cas pratiques.
- Analyse d'erreurs.
- Simulations.
- Quiz.

Évaluation

Étude de cas.

MODULE 9 — TERMINOLOGIE MÉDICALE

Durée : 35 heures

Objectifs

- comprendre le vocabulaire médical courant ;
- identifier les principales spécialités ;
- comprendre les termes utilisés dans les documents médicaux.

Contenus

- Anatomie générale.
- Appareil cardiovasculaire.
- Appareil respiratoire.
- Appareil digestif.
- Appareil urinaire.
- Appareil locomoteur.
- Système nerveux.
- Pathologies courantes.
- Examens médicaux.
- Actes médicaux.
- Spécialités.
- Préfixes.
- Suffixes.
- Abréviations.

Activités

- Quiz.

- Exercices
- Études de comptes rendus fictifs.

Évaluation

Test de terminologie médicale.

MODULE 10 — ÉCRITS PROFESSIONNELS ET TRANSCRIPTION MÉDICALE

Durée : 35 heures

Objectifs

Le stagiaire sera capable de :

- produire des écrits professionnels ;
- transcrire des documents ;
- vérifier l'orthographe et la terminologie ;
- mettre en forme un document médical.

Contenus

- Courriers professionnels.
- Courriers médicaux.
- Comptes rendus.
- Courriers de liaison.
- Notes.
- Transcription.
- Relecture.
- Correction.
- Mise en forme.
- Terminologie.
- Respect des modèles documentaires.

Activités

- Dictées médicales.
- Transcription.
- Correction.
- Mise en page.
- Études de documents.

Évaluation

Épreuve de transcription et de mise en forme.

MODULE 11 — PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

Durée : 25 heures

Contenus

- Identification administrative.
- Droits du patient.
- Assurance maladie.
- Complémentaires santé.
- Prise en charge.
- Facturation.
- Télétransmission.
- Rejets.

- Anomalies administratives.
- Suivi des dossiers.

Activités

- Cas pratiques.
- Analyse de dossiers.
- Simulations administratives.

Évaluation

Étude de cas.

MODULE 12 — SUIVI MÉDICO-ADMINISTRATIF ET COORDINATION DU PARCOURS

Durée : 35 heures

Objectifs

- assurer le suivi administratif d'un dossier ;
- actualiser les informations ;
- faciliter la coordination du parcours du patient.

Contenus

- Suivi du dossier.
- Rendez-vous.
- Examens.
- Hospitalisation.
- Sortie.
- Relances.
- Transmission.
- Coordination.
- Suivi des demandes.

Activités

- Cas patient complet.
- Construction d'un parcours.
- Gestion d'un planning.
- Simulation de coordination.

Évaluation

Étude de cas professionnelle.

MODULE 13 — ASSISTANCE AUX PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Durée : 20 heures

Contenus

- Organisation des consultations.
- Préparation des dossiers.
- Préparation des documents.
- Gestion des agendas.
- Transmission d'informations.
- Suivi des demandes.
- Coordination administrative.

Activités

- Scénarios professionnels.

- Simulation d'une journée de travail.

Évaluation

Mise en situation écrite.

MODULE 14 — QUALITÉ, HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET ÉCORESPONSABILITÉ

Durée : 10 heures

Contenus

- Qualité de service.
- Sécurité du patient.
- Prévention des risques.
- Hygiène.
- Sécurité au poste.
- Traçabilité.
- Gestion des incidents.
- Sobriété numérique.
- Écoresponsabilité.

Évaluation

Quiz et étude de situation.

MODULE 15 — ANGLAIS PROFESSIONNEL APPLIQUÉ

Durée : 10 heures

Objectifs

Le stagiaire sera capable de gérer des échanges simples en anglais dans un contexte médico-administratif.

Contenus

- Accueil.
- Identification.
- Prise de rendez-vous.
- Orientation.
- Informations pratiques.
- Dates et horaires.
- Expressions courantes.

Activités

- Exercices de compréhension.
- Simulations.

Évaluation

Mise en situation écrite.

MODULE 16 — EMPLOI ET INSERTION PROFESSIONNELLE

Durée : 10 heures

Contenus

- Projet professionnel.
- Lettre de motivation.
- Recherche d'emploi.
- Présentation professionnelle.

- Veille emploi.

Activités

- Création du CV.
- Lettre de motivation.

Évaluation

Dossier de candidature.

MODULE 17 — PRÉPARATION À LA CERTIFICATION

Durée : 10 heures

Contenus

- Présentation des modalités de certification.
- Révisions.
- Évaluation blanche.
- Mise en situation.
- Analyse des erreurs.
- Remédiation.
- Préparation à l'épreuve finale.

Évaluation

Examen blanc.

7. MODALITÉS PÉDAGOGIQUES E-LEARNING

Le parcours e-learning repose sur une pédagogie active et progressive.

Chaque séquence pédagogique peut être structurée selon le modèle :

Étape 1 — Découverte

- Présentation du contexte.
- Situation professionnelle.

Étape 2 — Acquisition

- Ressources PDF.
- Infographies.
- Fiches pratiques.

Étape 3 — Entraînement

- Quiz.
- Exercices.
- Cas pratiques.
- Simulations.

Étape 4 — Transfert

- Mise en situation professionnelle.
- Étude de cas.
- Production d'un livrable.

Étape 5 — Évaluation

- Test.
- Correction.
- Feedback.
- Remédiation.

8. ORGANISATION DU TUTORAT

Le stagiaire bénéficie d'un accompagnement pédagogique pendant toute la durée de la formation.

Accompagnement

Le tutorat peut comprendre :

- un rendez-vous d'accueil ;
- un suivi individuel ;
- des échanges par messagerie ;
- des permanences pédagogiques ;
- une analyse des résultats ;
- des relances en cas d'inactivité ;
- des actions de remédiation.

Suivi de la progression

Les indicateurs suivis sont notamment :

- temps de connexion ;
- progression dans les modules ;
- taux de complétion ;
- résultats aux quiz ;
- remise des travaux ;
- participation aux classes virtuelles ;
- progression des compétences ;
- assiduité.

9. ÉVALUATION DES ACQUIS

Évaluations diagnostiques

Réalisées en début de parcours.

Objectifs :

- identifier les acquis ;
- identifier les lacunes ;
- adapter l'accompagnement.

Évaluations formatives

Réalisées tout au long de la formation.

Formes :

- QCM ;
- quiz ;
- exercices ;
- études de cas ;
- travaux pratiques ;

Évaluations sommatives

Réalisées à la fin des modules.

Elles permettent de mesurer l'acquisition des compétences.

Évaluations en situation

Des situations professionnelles reconstituées permettent d'évaluer :

- l'accueil ;
- la communication ;

- l'organisation ;
- la gestion administrative ;
- le dossier patient ;
- la transcription ;
- la coordination.

10. STAGE EN ENTREPRISE

Durée

210 heures.

Objectif

Le stage permet au stagiaire de mettre en œuvre les compétences acquises en formation dans un environnement professionnel réel.

Structures possibles

- cabinet médical ;
- maison de santé ;
- centre de santé ;
- clinique ;
- établissement hospitalier ;
- centre d'imagerie ;
- laboratoire ;
- structure médicale spécialisée.

Compétences à mobiliser

Le stagiaire doit être amené, selon les possibilités de la structure, à participer à :

- l'accueil des patients ;
- l'accueil téléphonique ;
- la prise de rendez-vous ;
- la gestion des agendas ;
- la constitution et l'actualisation des dossiers ;
- la vérification des informations administratives ;
- la gestion documentaire ;
- la transmission d'informations ;
- la rédaction d'écrits ;
- la transcription et mise en forme ;
- le suivi administratif du patient ;
- la coordination administrative ;
- l'utilisation d'un logiciel métier.

11. ACCESSIBILITÉ ET HANDICAP

L'organisme de formation prévoit une démarche d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Avant l'entrée en formation :

- identification des besoins ;
- entretien individuel ;
- analyse des contraintes ;
- recherche de solutions d'adaptation.

Pendant la formation :

- adaptation des supports ;
- adaptation des modalités pédagogiques lorsque nécessaire ;
- aménagement des temps de formation ;
- accessibilité numérique ;
- accompagnement individualisé.

Lorsque l'adaptation dépasse les possibilités de l'organisme, celui-ci oriente le stagiaire vers les acteurs compétents.

12. MOYENS PÉDAGOGIQUES

Moyens techniques

- plateforme LMS ;
- ordinateur ou tablette ;
- connexion Internet ;
- casque audio ;
- webcam si nécessaire ;
- outils bureautiques ;
- logiciels de visioconférence.

Ressources

- vidéos ;
- supports PDF ;
- fiches de synthèse ;
- quiz ;
- exercices ;
- cas pratiques ;
- documents professionnels fictifs ;
- modèles de courriers ;
- documents médicaux pédagogiques anonymisés ou fictifs.

13. ASSIDUITÉ ET TRAÇABILITÉ

Pour chaque stagiaire, l'organisme conserve les éléments permettant de suivre la réalisation de la formation :

- identifiant de connexion ;
- temps passé sur la plateforme ;
- progression ;
- résultats aux évaluations ;
- travaux remis ;
- participation aux classes virtuelles ;
- échanges avec le tuteur ;
- feuilles d'émargement ou justificatifs adaptés ;
- convention de stage ;
- attestations de présence ;
- bilan de stage.

14. MODALITÉS DE VALIDATION DU PARCOURS

La validation pédagogique du parcours repose sur :

- l'assiduité ;
- la progression sur la plateforme ;
- la réalisation des activités ;
- les résultats aux évaluations ;
- la réalisation du stage ;
- l'évaluation du stage ;
- la participation aux évaluations finales.

La réussite à la formation préparatoire ne vaut pas automatiquement obtention du titre professionnel.

La certification est délivrée selon les modalités officielles applicables à la session d'examen et à la voie d'accès concernée.

15. PRÉPARATION À LA CERTIFICATION

La préparation finale comprend :

- révision du CCP 1 ;
- révision du CCP 2 ;
- entraînement aux études de cas ;
- entraînement à la gestion des documents ;
- entraînement à la transcription ;
- entraînement au suivi du dossier patient ;
- entraînement aux situations professionnelles ;
- examen blanc ;
- correction individualisée ;
- plan de remédiation.