



PERFORMA OF-CFA  
ESPACE PRO'WORK'IN  
ZAC Delli Zotti du Cerceron  
9 Voie Denis Papin  
83700 Saint-Raphaël  
Tél : 06 46 40 05 32  
Email : [contact@performa83.fr](mailto:contact@performa83.fr)

## PROGRAMME DE FORMATION

### Titre professionnel Secrétaire Assistant Médico-social - ALTERNANCE

Titre du Ministère Chargé de l'Emploi de niveau 4 (Bac),  
RNCP36805 et éligible au CPF

#### Objectifs pédagogiques :

A la fin de la formation, le/la stagiaire a acquis toutes les compétences pour pouvoir exercer le métier de **Secrétaire Assistant(e) Médico-social(e)**. Il/elle est capable :

#### CCP 1. Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités - 183 heures

- Produire des documents professionnels courants ;
- Communiquer des informations par écrit ;
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations ;
- Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement ;
- Planifier et organiser les activités de l'équipe.

#### CCP 2. Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur - 288 heures

- Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social ;
- Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'utilisateurs ;
- Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur.

#### CCP 3. Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur – 256 heures

- Retranscrire des informations à caractère médical ou social ;
- Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'utilisateurs ;
- Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur ;
- Élaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social.

**Période d'intégration : 8 Heures.**

#### Public visé :

Demandeur (se) d'emploi, étudiant, jeune ou adulte en reconversion professionnelle.

#### Pré requis :

Pré-requis : niveau 1ère/terminale ou expérience professionnelle dans le domaine du diplôme visé.  
Maîtrise du traitement de texte et du tableur, rédaction et présentation d'écrits professionnels.



PERFORMA OF-CFA  
ESPACE PRO'WORK'IN  
ZAC Delli Zotti du Cerceron  
9 Voie Denis Papin  
83700 Saint-Raphaël  
Tél : 06 46 40 05 32  
Email : [contact@performa83.fr](mailto:contact@performa83.fr)

### Emploi visé :

Secrétaire Assistant(e) Médico-social(e), 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).

### Durée de la formation :

Heures en centre de formation : entre 680 heures et 780 heures

Planning de formation sur 1 année – heures adaptables en fonction de l'activité

### Méthodes pédagogiques :

- Formation en présentiel;
- Formation en alternance : 2 jours par semaine de cours / 3 jours en entreprise
- Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation

### Modalités d'évaluation :

- Préformation : Test de positionnement à l'entrée en formation pour définir le niveau ;
- Pendant la formation : QCM, études de cas, jeux de rôles pour mesurer l'assimilation ; Livret d'évaluations continues (remis au jury le jour de l'examen) / Simulation d'examen ;
- A l'issue de la formation : Examen pour obtenir le titre ou un CCP.

### Organisation pédagogique :

- Salle équipée d'ordinateurs connectés ;
- Imprimante en réseau ;
- Logiciels de comptabilité ;
- Livret pédagogique.

### Modalités pédagogiques :

Un parcours entièrement individualisé. Possibilité de ne suivre qu'une action de formation, un module entier ou l'intégralité du titre suivant les besoins définis en positionnement. Méthode qui s'attache à mettre en évidence et à s'appuyer sur les capacités d'apprentissage de chacun. Méthode active basée sur la capacité des apprenants à développer des savoirs, des compétences dans l'action.

La pédagogie adoptée privilégie la mise en situation professionnelle avec des exercices d'application sur des cas concrets empruntés aux réalités de l'entreprise. L'intervention de formateurs expérimentés et professionnels dans le domaine enseigné favorise les échanges dans le groupe et le partage d'expériences.



PERFORMA OF-CFA  
ESPACE PRO'WORK'IN  
ZAC Delli Zotti du Cerceron  
9 Voie Denis Papin  
83700 Saint-Raphaël  
Tél : 06 46 40 05 32  
Email : [contact@performa83.fr](mailto:contact@performa83.fr)

**Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations :**

Non

Selon les modalités définies par arrêté relatif aux titres professionnels de niveau IV de la filière, liens avec les titres professionnels de :

- Secrétaire assistant
- Secrétaire comptable
- Secrétaire assistant immobilier

**Accessibilité aux PSH :**

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Si besoin, notre équipe étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour permettre de suivre la formation.

Référente handicap : Chantal LALOYE CAVALLI joignable par email sur [c.laloye@performa83.fr](mailto:c.laloye@performa83.fr) ou par téléphone au 06 46 40 05 32



PERFORMA OF-CFA  
ESPACE PRO'WORK'IN  
ZAC Delli Zotti du Cerceron  
9 Voie Denis Papin  
83700 Saint-Raphaël  
Tél : 06 46 40 05 32  
Email : [contact@performa83.fr](mailto:contact@performa83.fr)

## CONTENU DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

### CCP1 – ASSISTER UNE ÉQUIPE DANS LA COMMUNICATION DES INFORMATIONS ET L'ORGANISATION DES ACTIVITÉS

#### **Produire des documents professionnels courants**

Saisir et présenter des documents professionnels courants en utilisant l'application bureautique la plus appropriée à la production attendue ou le progiciel propre au secteur d'activité, en respectant la charte graphique et les consignes données, afin de transmettre les informations de manière adaptée et dans les délais impartis aux destinataires internes et externes à l'entreprise.

#### **Communiquer des informations par écrit**

Rédiger et présenter des écrits professionnels à usage interne et externe pour communiquer des informations de façon efficace et en assurer le suivi. Sélectionner et exploiter des informations afin de les restituer au destinataire sous une forme adaptée au contenu et au besoin (mail, courrier à partir de modèles, note, compte rendu, diaporama).

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

Concevoir et mettre en œuvre un plan de classement pour garantir l'accessibilité aux dossiers par les tiers habilités. Organiser de façon ergonomique le classement et l'archivage physiques et numériques des documents et des mails selon les règles en vigueur, en veillant à la sécurité et à la confidentialité des informations. Dans une perspective de dématérialisation des documents, les numériser et les nommer en vue de leur classement ou leur archivage sur un disque interne partagé, selon les règles et procédures de la structure.

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

Accueillir des visiteurs et les orienter vers les personnes et services concernés conformément aux procédures. Traiter les appels entrants et sortants sur différents canaux (téléphone, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée) en adoptant un ton et une expression adaptés. Assurer la transmission des messages en utilisant de façon adéquate les outils de communication synchrones ou asynchrones.

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

Dans le respect des délais et d'un budget définis par la hiérarchie, anticiper, planifier les rendez-vous et organiser les réunions et les déplacements d'une équipe en prenant en compte les impératifs de ses membres, afin de contribuer à la bonne coordination des activités. Utiliser à bon escient les outils de planification et de gestion de temps, tenir à jour les agendas et plannings, informer les interlocuteurs concernés des modifications et alerter en cas de difficultés d'organisation prévisibles. Assurer l'organisation logistique des activités en fonction des contraintes et établir le suivi des budgets correspondants.



PERFORMA OF-CFA  
ESPACE PRO'WORK'IN  
ZAC Delli Zotti du Cerceron  
9 Voie Denis Papin  
83700 Saint-Raphaël  
Tél : 06 46 40 05 32  
Email : [contact@performa83.fr](mailto:contact@performa83.fr)

## CCP2 – ASSURER L'ACCUEIL ET LA PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE DU PATIENT OU DE L'USAGER

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

En tenant compte des procédures, renseigner et orienter, de manière individualisée, des interlocuteurs internes ou externes, par téléphone ou en face à face, à l'occasion d'une consultation ou d'un examen médical, d'une admission, d'une demande de renseignements ou d'une communication d'informations, dans le respect de la législation et des règles d'identitovigilance. Écouter avec attention, analyser les demandes et y répondre, avec clarté et empathie, tout en se limitant au recueil et à la transmission des informations strictement nécessaires. Mesurer l'urgence des situations et désamorcer les tensions ou les conflits naissants. Filtrer les appels et apporter une première réponse avant orientation vers la personne ou le service compétent, à l'interne ou à l'externe. Gérer le flux et l'attente des patients ou des usagers. Mettre à jour les agendas (de consultations, d'examens, d'interventions, d'admissions, de rendez-vous sociaux, ...) en temps réel.

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

Afin de répondre au besoin des patients ou des usagers et d'optimiser le fonctionnement du service, prendre, planifier et confirmer des rendez-vous internes ou externes (de consultation, d'admission, d'évaluation, d'examen, etc.), par téléphone, en face en face ou par écrit, dans le respect de la législation, de la démarche qualité et des règles d'identitovigilance. Saisir les rendez-vous et assurer la gestion quotidienne des agendas des praticiens et intervenants de l'équipe, du service ou du pôle. Définir les délais et fixer les dates de rendez-vous en prenant en considération la spécificité des demandes et la chronologie des actes ou examens, en mesurant l'urgence des situations et en tenant compte des contraintes d'organisation interne. Lors de la prise de rendez-vous par téléphone, gérer le flux des demandes en veillant à la qualité des appels décrochés.

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

Afin de faciliter et d'optimiser le parcours de soins d'un patient ou le circuit de prise en charge sociale d'un usager, recueillir et enregistrer les informations et les documents nécessaires à sa prise en charge, dans le respect de la législation, du secret professionnel et des règles d'identitovigilance. Conseiller le patient ou l'utilisateur en vue de la constitution de son dossier et lui fournir les réponses adaptées à ses besoins spécifiques. Organiser l'admission d'un patient ou d'un usager, sa sortie ou son transfert vers d'autres structures. Vérifier la validité et la cohérence des informations collectées. Numériser les documents nécessaires à la constitution des dossiers. Conformément aux consignes, établir des devis et réaliser la facturation, saisir les actes et prestations. Gérer les tiers payants et la télétransmission des feuilles de soins électroniques, l'encaissement des actes, des séjours, etc. En effectuer la déclaration auprès des autorités compétentes, organismes de sécurité sociale, complémentaires santé, etc. Gérer les impayés et les relances.



PERFORMA OF-CFA  
ESPACE PRO'WORK'IN  
ZAC Delli Zotti du Cerceron  
9 Voie Denis Papin  
83700 Saint-Raphaël  
Tél : 06 46 40 05 32  
Email : [contact@performa83.fr](mailto:contact@performa83.fr)

## CCP3 – TRAITER LES DOSSIERS ET COORDONNER LES OPÉRATIONS LIÉES AU PARCOURS DU PATIENT OU DE L'USAGER

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

À partir d'enregistrements audio et/ou vidéo, de notes manuscrites ou saisies à l'aide d'un clavier d'ordinateur, saisir et mettre en forme des documents à caractère médical ou social (courriers, lettres de liaison, observations ou comptes rendus médicaux, rapports de situations sociales, certificats, prescriptions médicales, etc.) en utilisant les outils de retranscription et les logiciels et supports appropriés à la production attendue. Dans le cas de textes préalablement enregistrés par reconnaissance vocale, procéder à leur relecture et aux corrections orthographiques ou grammaticales, mettre en page et compléter, si nécessaire, le contenu des documents. Dans le respect des procédures de l'établissement et de la démarche qualité, du secret professionnel et des règles d'identitovigilance, et après validation par le professionnel compétent, transmettre les informations aux patients, usagers, professionnels de santé ou autres correspondants identifiés, sous la forme requise (matérialisée ou dématérialisée) en tenant compte de l'urgence de la situation et dans les délais légaux.

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

Dans le cadre de l'optimisation de la continuité des soins et de l'accompagnement des personnes, assurer au quotidien la mise à jour et le suivi des dossiers actifs de patients ou d'usagers, conformément aux consignes et dans le respect des règles d'identitovigilance, de confidentialité et de traçabilité de l'information applicables au secteur. Assurer la réception, le tri et la diffusion du courrier. Classer les documents et archiver les dossiers sous forme matérialisée et/ou dématérialisée en veillant à leur sécurité et en tenant compte des délais légaux de conservation. Répondre aux demandes d'accès aux dossiers conformément à la réglementation. À chaque visite ou changement de situation d'un patient ou d'un usager, vérifier l'exactitude des données administratives, la complétude et l'organisation des dossiers, rechercher les informations manquantes, renseigner le système d'information, numériser, nommer et enregistrer les pièces à ajouter à son dossier. Conformément aux procédures ou aux usages de la structure, mettre à disposition des professionnels habilités à l'interne les éléments actualisés du dossier. En fonction des consignes, diffuser aux interlocuteurs externes autorisés, sous la forme adaptée, les informations et documents utiles à la continuité des soins ou de l'accompagnement.

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

Afin d'assurer la continuité et la sécurité des soins ou de la prise en charge sociale d'un patient ou d'un usager, identifier, coordonner et programmer les actions à mettre en oeuvre tout au long de son parcours, en concertation avec chacun des intervenants et partenaires, internes ou externes à la structure. À chaque étape du processus de soins ou d'accompagnement (consultation, examen, évaluation, admission, hospitalisation, transfert, sortie, ...), en fonction des besoins spécifiques du patient ou de l'usager, s'assurer de la mise à disposition des moyens et ressources nécessaires et



PERFORMA OF-CFA  
ESPACE PRO'WORK'IN  
ZAC Delli Zotti du Cerceron  
9 Voie Denis Papin  
83700 Saint-Raphaël  
Tél : 06 46 40 05 32  
Email : [contact@performa83.fr](mailto:contact@performa83.fr)

effectuer les réservations requises (salles, blocs, matériels, équipements, produits et consommables médicaux ou paramédicaux, transports) en optimisant les plannings et en tenant compte des impératifs d'organisation. Dans le respect des consignes et du secret professionnel, assurer la transmission des informations aux interlocuteurs concernés : professionnels de santé, travailleurs sociaux, services médico-techniques, coordinateurs et secrétariats des autres services, techniciens d'information médicale, responsables qualité, représentants des autorités de tutelles, familles, etc.) dans les délais requis. Participer aux réunions de coordination pluridisciplinaires (réunions de service, de synthèse, de concertation, ...), en rédiger l'ordre du jour et les comptes rendus ou conclusions. Dans le respect des procédures, passer les commandes de fournitures administratives, en gérer les stocks et anticiper les besoins.

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

En fonction des besoins de la structure ou des demandes des autorités compétentes, collecter, vérifier et exploiter des données chiffrées issues du système d'information interne ou provenant de différentes autres sources identifiées. Élaborer et actualiser des tableaux de suivi et de statistiques simples et en présenter les contenus sous forme graphique. Vérifier la cohérence des résultats avec l'objectif recherché et mettre en évidence les éléments significatifs pour faciliter l'analyse et la prise de décision. Afin de faciliter la collecte et le traitement des informations et d'en assurer la traçabilité, concevoir des modèles de tableaux et des supports permettant de recueillir ou d'enregistrer les données sur l'activité du service, du pôle ou de la structure.

***Document mis à jour le 20.06.2023***