



## SECRÉTAIRE MÉDICAL.E

### Formation certifiée de niveau 4

### N° de fiche RNCP 35252

#### PARCOURS EN 12 MOIS

#### APPRENTISSAGE

Cette formation est validée par une **certification professionnelle** de niveau 4 enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles ; sa durée est de 12 mois.

La formation en apprentissage s'adresse à des personnes ayant conclu un contrat avec un employeur. Son objectif est de permettre à un ou une apprenti.e de suivre une formation pratique en vue d'acquérir une certification à finalité professionnelle.

#### Objectifs généraux

- **Assurer les fonctions de secrétaire médical.e**
- **Se positionner sur le marché du travail**
- **S'insérer dans le milieu professionnel**

#### Objectifs pédagogiques

Au terme de sa formation, le ou la stagiaire doit être capable de :

- Assurer toutes les fonctions liées au secrétariat "classique" : accueil, prise de notes en réunion, frappe rapide, utilisation du dictaphone et dictée numérique, gestion du carnet de rendez-vous.
- Utiliser l'outil informatique en maîtrisant les logiciels les plus répandus (Word, Excel, PowerPoint), la navigation sur Internet (Google, Outlook) et les logiciels médicaux spécifiques les plus utilisés.
- Comprendre le langage scientifique, la terminologie médicale utilisée par le personnel soignant et, en particulier par les médecins dans leurs courriers et les comptes rendus de consultation.
- Savoir renseigner les patients au sujet des procédures administratives imposées par les organismes de sécurité sociale, par les mutuelles ou par les employeurs.
- S'intégrer rapidement dans n'importe quel service hospitalier ou cabinet médical ou paramédical en s'appuyant notamment sur l'expérience acquise à l'occasion des stages inclus dans la formation.

### Public cible

Personnes en reconversion professionnelle.

Bacheliers et étudiants souhaitant se former et s'insérer rapidement dans le monde du travail.

### Prérequis

- Capacité d'élocution et de présentation.
- Connaissance du métier et de ses attentes.
- Maîtrise des règles de base de la langue française.
- Être à l'aise avec l'outil informatique.

Satisfaire les tests de prérequis organisés lors des sélections et des positionnements (QCM, écrits sous forme de dictée)

### Programme

#### Programme par Blocs de compétences :

#### **Bloc 1 - Accueil et assistance aux patients**

##### *Liste des compétences*

- Accueillir puis évaluer avec discernement le besoin d'un patient et le degré d'urgence de sa demande à partir d'un échange oral direct ou téléphonique ; lui proposer un rendez-vous ou un parcours adapté à son état ;
- Gérer l'ensemble des procédures liées à la prise de rendez-vous et à l'admission dans le service en utilisant les logiciels spécifiques adaptés, dans le respect des règles liées à l'identitovigilance et à la confidentialité des données ;
- Assurer l'accueil, les déplacements, l'attente des patients ; réagir avec discernement dans une situation particulière, conflictuelle, agressive ou relevant de l'urgence médicale ;
- Conseiller les patients, quelque-soit leur situation particulière, sur leur parcours médical et les démarches administratives qui s'y rattachent.

##### *Modalités d'évaluation*

Mises en situation professionnelle / cas pratiques :

- Accueil et orientation d'un patient vers un soignant ou un service à partir des renseignements qu'il a fournis au téléphone ou lors de son passage dans le service ;
- Enregistrement administratif d'un nouveau patient puis admission dans le service pour un parcours de soins ;
- Face à une situation conflictuelle ou relevant de l'urgence en salle d'attente, décrire le comportement à avoir et les actions à mettre en œuvre ;

Cas pratique de la prise en charge financière et administrative d'un patient souffrant d'une pathologie spécifique (ALD, maternité, psychiatrie...).



## **Bloc 2 - Coordination des activités d'un service médical**

### *Liste de compétences*

- Concevoir un planning opérationnel pour un service médical en respectant les contraintes de ce service et le calendrier du parcours de soin des patients ;
- Réguler l'activité du service en s'assurant de la bonne coordination des soins programmés et diffusant aux personnels soignants une information contrôlée ;
- Assister l'équipe dans l'organisation d'un évènement, dans la mise au point du calendrier, de la logistique et dans la communication autour de cet évènement ;
- Assurer la gestion comptable d'un cabinet médical en utilisant le logiciel dédié et en utilisant la procédure de télétransmission ;
- Gérer l'ensemble des procédures comptables liées à la facturation des actes réalisés dans un service hospitalier en respectant les règles imposées par le programme de médicalisation des systèmes d'information (PMSI).

### *Modalités d'évaluation*

Mises en situation professionnelle / cas pratiques :

- Création ou amélioration, à partir des disponibilités des locaux et des soignants, d'un planning d'activités pour un service médical, cela en utilisant Outlook ou le logiciel spécifique en usage dans le service ;
- Organisation d'une réunion dans le service, mise en place du calendrier, et de la logistique ; conception de la plaquette de présentation et/ou du compte rendu final, à partir de notes en utilisant Powerpoint ;
- Réalisation d'encaissements sous forme d'espèces, de chèques, de virements par CB, enregistrement de ces mouvements avec le logiciel dédié, puis télétransmission à partir de la carte vitale du patient ;

Rédaction d'un résumé d'unité médicale (RUM), à partir de données fournies par un médecin, en codant les actes réalisés pendant le séjour du patient.

## **Bloc 3 - Production et communication des documents médicaux**

### *Liste de compétences*

- Assurer la gestion du courrier entrant et sortant afin de permettre la communication de l'équipe soignante du service avec les patients et leurs soignants, cela en respectant les contraintes de rapidité et les règles de confidentialité des données ;
- Produire les documents relatant les actes médicaux réalisés dans le service, en utilisant les techniques de transcription appropriées – dictée numérique ou dictaphone – et en respectant la terminologie médicale adaptée ;
- Gérer l'ensemble des procédures liées aux dossiers médicaux des patients, en utilisant les logiciels spécifiques adaptés et dans le respect de la protection des données, afin d'en assurer l'actualisation, le classement, la traçabilité et éventuellement la diffusion ;
- Assurer la veille réglementaire pour le service afin de mettre à disposition des membres de l'équipe médicale des informations officielles et actualisées.

### *Modalités d'évaluation*

Mises en situation professionnelle / cas pratiques :

- Frappe, mise en forme d'un courrier simple, d'une lettre de liaisons, et d'un certificat ou une ordonnance à partir de consignes "audio" ; puis diffusion au patient et aux soignants concernés ;
- Transcription d'un compte rendu de consultation et/ou d'intervention chirurgicale à partir d'un enregistrement numérique ;
- Création pour un nouveau patient d'un dossier médical numérique avec la procédure DPI, enregistrement de différentes pièces médicales dans ce dossier ;

Correction de documents fautifs en termes de confidentialité des données, d'hygiène, de sécurité ou de normes environnementales.

### **Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence :**

Un bloc peut être validé séparément. Un bloc validé est conservé définitivement ; toutefois, au fil du temps, les activités imposées par l'exercice du métier changent, la certification évolue et une session d'actualisation peut alors être proposée au titulaire du (ou des) bloc(s).

La certification est validée lorsque les trois blocs le sont.

### **Découpage par matières**

#### Communication, production de documents

- Module bureautique / 120 h
- Module langue française / 60 h
- Module anglais / 30 h

#### Compétences spécifiques médicales

- Module physiopathologie et terminologie médicale / 75 h

#### Gestion et organisation du travail

- Module administratif / 30 h
- Module comptabilité / 30 h
- Module organisation / 30 h

### Formation individuelle / travail en autonomie

- Séances d'entraînement / 30 h
- Formation individualisée / 30 h

### Entraînements à l'examen final

- Examen final / 15 h
- Rédaction du mémoire en labo / 28 h
- Entretien avec le jury + remise diplôme / 2 h

### **Modalités d'évaluation :**

Les épreuves imposées pendant l'examen décrit ci-dessous ont pour objectif d'évaluer l'ensemble des compétences attestées par la certification.

#### **1. Le déroulement de l'examen sur trois journées**

L'examen se compose de sept épreuves écrites réparties sur trois journées consécutives et d'un oral de 20 minutes placé la semaine suivante. Les sept épreuves écrites durent au total 15 heures et portent sur les sept modules : Informatique, Spécialités médicales, Administratif, Organisation, Comptabilité, Français, Anglais.

Chaque épreuve se décompose en un, deux ou trois exercices imposés (voir paragraphe suivant). L'oral porte sur la période de stage en milieu professionnel. Le planning des trois journées consacrées aux écrits correspond à la maquette suivante :

	MATIN	APRÈS-MIDI
JOUR 1	Informatique : 3h	Administratif : 2h
JOUR 2	Spécialités médicales : 3h	Français : 2h
JOUR 3	Anglais : 1h30 – Organisation : 1h30	Comptabilité : 2h

#### **2. Évaluation et validation**

Huit notes constituent l'évaluation : les sept premières notes sont attribuées par les responsables de modules à partir des épreuves passées durant les trois jours d'examen écrit ; la huitième note concerne la période professionnelle, elle est attribuée par le(la) responsable de formation à l'issue de l'oral final qui prend en compte :

- L'évaluation bilan rédigée par le tuteur à l'issue de la période en milieu professionnel
- L'évaluation du rapport écrit (20 pages hors annexes), retraçant les activités durant cette période
- L'évaluation de la prestation lors de l'oral de 20 minutes portant sur le rapport écrit et la pratique du métier.

#### **3. Conditions de validation**

Un bloc est validé si la moyenne du bloc est supérieure ou égale à 10/20.

La certification est validée si les deux conditions suivantes sont remplies : tous les blocs qui la composent sont validés et tous les minimas sont atteints.

Trois minimas sont imposés pour la validation de chaque bloc :

- Vitesse de frappe supérieure ou égale à 25 mots/minute sur TAP'TOUCH ou TYPINGCLUB
- Minimum orthographe atteint ou score Voltaire supérieur ou égal à 500/1000
- Note en terminologie supérieure ou égale à 8/20 sur le test de 80 mots en 60 minutes

#### 4. Validation partielle et rattrapage

En cas d'échec à un ou plusieurs blocs, le(la) candidat(e) peut se réinscrire à l'examen, et cela autant de fois qu'il(elle) le souhaite. Chaque bloc validé est conservé définitivement. Toutefois lorsque les activités imposées par l'exercice du métier changent, la certification évolue et une session d'actualisation peut alors être proposée au titulaire du (ou des) bloc(s).

#### Déroulement de la formation :

- **Calendrier** : du 11 octobre 2021 au 7 octobre 2022
- Les cours se déroulent **en alternance** :
  - Les lundis, mardis et mercredis du 11 octobre 2021 au 04 février 2022.
  - Les jeudis et vendredis du 14 février 2022 au 3 juin 2022.
  - L'apprenti est en entreprise les 2 autres jours de la semaine pour la première période et les 3 autres jours de la semaine pour la deuxième période.
  - La formation s'articule donc autour d'une montée en compétences avec une augmentation du volume-horaire en entreprise.
  - Mis à part 4 jours de formation et 5 jours d'examens en centre de formation, les mois de juin, juillet, août et septembre se déroulent en entreprise.
  - Un calendrier de la formation est mis à disposition pour visualiser clairement les différentes périodes.
- **Volume hebdomadaire** : le volume horaire de chaque semaine n'excède pas les 35 heures.
- **Expérience professionnelle** : 1340 heures en entreprise
- **Amplitude horaire** : Les cours sont dispensés de 8 h à 17 h 30.

#### Méthodes pédagogiques :

Selon les matières enseignées et les compétences visées, les méthodes et moyens pédagogiques peuvent varier.

- Méthode expositive (dire) : transmission de connaissances structurées sous forme d'exposés.
- Méthode interactive (faire dire) : positionnement de l'apprenant dans une pédagogie participative (en petit groupe ou individuellement). Il construit son savoir par succession de questions et réponses.
- Méthode pro-active (faire faire) : à travers de études de cas, l'apprenant (en groupe ou sous-groupe) est amené à rechercher les éléments de savoir nécessaires à la résolution de sa problématique (méthode du brainstorming, de la classe inversée).
- Méthode démonstrative (faire puis faire faire) : présentation des gestes et processus nécessaires à la réalisation d'opérations techniques puis accompagnement à l'exécution de ces gestes par l'apprenant.

Chaque apprenant dispose d'un Espace Numérique de Travail (ENT) via un compte Microsoft Office 365 et une adresse email IRSS personnelle.

**Formateurs :**

Les formateurs sont, selon les blocs de compétences visés :

- Des professionnels
- Des enseignants ou formateurs spécialistes de leur discipline
- Des intervenants spécialisés

**Effectif :**

20 à 25 apprenants par classe

**Lieux de formation :**

Angers, Brest, Caen, Nantes, Poitiers, Rennes

Les adresses spécifiques de chaque site sont consultables sur [www.irss.fr](http://www.irss.fr)

**Tarifs 2021- 2022 :**

Formation entièrement prise en charge par les Opérateurs de Compétences (OPCO) dans le cadre d'un contrat d'apprentissage, et rémunérée.

**Modalités et délais d'accès :**

Remplir la candidature en ligne en joignant les éléments demandés.

- Si le dossier de candidature est retenu, nous contactons la personne pour un entretien de motivation et à des tests de français et de culture générale en informatique et en sciences médicales.
- L'entretien et les tests d'entrée permettent de vérifier que le candidat remplit bien les exigences de la formation, tant sur le plan scolaire que sur le plan de la motivation.
- Si le candidat est admis, ces tests servent à personnaliser son parcours de formation pour mettre l'accent sur les points méritant d'être approfondis.
- Si l'entretien est positif, nous adressons un contrat de formation.

L'entrée en formation se réalise mi-octobre 2021

**Indicateurs de résultats 2019-2020 :**

La formation en alternance s'organise à partir d'octobre 2021.

**Equivalences et passerelles :**

Niveau de qualification de la certification : Niveau 4

### **Poursuite de parcours et débouchés**

Après l'obtention du titre certifié, l'apprenant peut intégrer :

- un centre hospitalier
- un cabinet de médecins
- un laboratoire d'analyse
- un centre de radiologie
- ou toute autre structure médicale en qualité de secrétaire médicale ou Secrétaire médico-sociale.

### **Poursuite d'étude possible :**

- Préparation au concours assistant médico-administratif de la fonction publique hospitalière Secrétaire médical(e)
- Formation Assistant(e) Dentaire
- Formation Auxiliaire spécialisé vétérinaire (ASV)

*Si vous êtes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter par téléphone au 02 41 62 19 97 ou par mail à l'adresse [handicap@irss.fr](mailto:handicap@irss.fr) afin de pouvoir échanger sur votre situation et vous proposer un parcours adapté.*