

SECRÉTAIRE MÉDICAL.E

FORMATION CERTIFIÉE DE NIVEAU 4

N° de fiche: RNCP36734

Certificateur : ECOLE VIDAL SARL - ECOLE VIDAL VIDAL FORMATION

Date d'échéance de l'enregistrement : 20-07-2027

Parcours en 7 mois

Cette formation est validée par une certification professionnelle de niveau 4 enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles, sa durée est de 7 mois.

Objectifs :

- 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

Programme :

Programme par bloc de compétences :

Bloc 1 - Communiquer auprès d'une patientèle au sein d'un établissement de santé ou cabinet médical

Liste des compétences

- Accueillir des patients en prenant en compte leurs difficultés (sociales, addictions, liées au handicap, etc.) et en respectant les procédures d'identitovigilance en conformité avec la CNIL à l'aide d'outils numériques afin de répondre aux enjeux d'un établissement de santé et/ou cabinet médical
- Utiliser les techniques de communication adaptées à la situation rencontrée en favorisant une communication constructive et rassurante afin de répondre aux demandes et besoins spécifiques de patients
- Orienter les patients vers les services adéquats en identifiant la nature des professionnels de santé intervenant dans le système de santé afin de fluidifier les parcours de soins
- Évaluer les situations d'urgence en tenant compte des difficultés des patients (sociales, addictions, liées au handicap, etc.) dans l'objectif d'optimiser l'anticipation de leur prise en charge en proposant des solutions.
- Gérer les situations conflictuelles et l'agressivité en instaurant un dialogue serein et une communication adaptée pour rassurer les patients et éviter les conflits

Modalités d'évaluation

- Mise en situation orale

Bloc 2 - Gérer les activités administratives et financières d'un établissement de santé ou cabinet médical

Liste des compétences

- Organiser les différentes réunions, les déplacements professionnels, les visioconférences pour optimiser la gestion du temps et améliorer la qualité de vie au travail des professionnels de santé en utilisant les outils numériques
- Prendre des notes en utilisant les techniques appropriées pour retranscrire efficacement le contenu d'une information à transmettre
- Planifier les activités des professionnels de santé en gérant les plannings et les priorités pour organiser et améliorer les prises en charge des patients à l'aide d'un outil numérique spécifique (logiciel de prise de rdv en ligne, télémédecine, etc.) au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical
- Classer à l'aide des technologies numériques à court, moyen et long terme pour permettre un accès à l'information et une bonne conservation des documents dans le respect de la confidentialité, du secret médical et du règlement général sur la protection des données (RGPD)
- Tarifier les activités des professionnels de santé selon les tarifs conventionnels de la classification commune des actes médicaux (CCAM) et/ou la nomenclature générale des actes professionnels (NGAP) en complétant une feuille de soin électronique pour facturer les patients et/ou les services appropriés.

- Participer à la gestion financière d'un service de soin en assurant les travaux courants de comptabilité afin de réaliser le suivi de la facturation des honoraires et le suivi des factures liés aux dépenses d'un service de soin
- Assurer la gestion des stocks de fournitures nécessaires au bon fonctionnement d'un service de soin en gérant les approvisionnements pour optimiser la politique d'achat responsable du service et s'inscrire dans une démarche de responsabilité sociétale des entreprises

Modalités d'évaluation

- Cas pratiques administratif et de gestion financière

Bloc 3 - Assurer les activités spécifiques au secrétariat médical

Liste de compétences

- Elaborer les différents documents médicaux (compte-rendu opératoire, compte-rendu de consultation, courrier de sortie/hospitalisation...) à l'aide d'un logiciel de reconnaissance vocale et/ou dictée numérique en respectant les règles de correspondance, les règles orthographiques et syntaxiques afin d'organiser la communication interne et externe en utilisant les formules et les supports adaptés
- Libeller les différents imprimés de la sécurité sociale afin de réduire la charge administrative des professionnels de santé au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical
- Créer et mettre à jour les dossiers médicaux des patients avec des logiciels numériques spécifiques afin d'en assurer l'actualisation et le suivi
- Organiser la prise de rendez-vous des examens complémentaires prescrits par le professionnel de santé afin de faciliter le parcours de soin des patients
- Appliquer les règles d'hygiène et de prévention en respectant les protocoles en vigueur pour prévenir du risque infectieux selon les recommandations de la Haute autorité de santé (HAS)

Modalités d'évaluation

- Cas pratique et examen écrit

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 professionnellement.

Découpage par matières :

Modalités de certification

- Bloc 1 : Mise en situation orale (30 minutes)
- Bloc 2 :
 - Bloc 2A : Cas pratique de gestion financière (1h30)
 - Bloc 2B : Cas pratique administratif (2h30)
- Bloc 3 : Cas pratique de secrétariat médical (2h00) + Examen écrit d'hygiène (30 minutes)

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.

Bloc 1 – Communiquer auprès d'une patientèle au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical

Mise en situation orale - 30 minutes

- Préparation de trois salles : une salle d'attente, une salle de tirage au sort du sujet et préparation et une salle d'examen
- Dépôt des affaires personnelles dans la salle d'attente
- Tirage au sort et préparation du sujet pendant 10 minutes
- Passage devant le jury pendant 20 minutes
- Préparation en parallèle du candidat suivant

NB : une fois l'épreuve terminée, le candidat sortant ne doit plus entrer en contact avec les candidats suivants.

Cette épreuve fait appel à des mises en situation et/ou jeux de rôle, élaborés à partir de situations réelles ou reconstituées.

Le candidat doit :

- Assurer l'accueil physique et/ou téléphonique d'un patient
- Appliquer les règles et procédures d'identitovigilance
- Être en capacité d'apporter des éléments de réponse aux demandes spécifiques des patients
- Orienter et/ou réorienter le patient si nécessaire
- Évaluer et gérer une situation d'urgence et/ou conflictuelle

Bloc 2 – Gérer les activités administratives et financières d'un établissement de santé et/ou cabinet médical

Cas pratique de gestion financière - 1h30

À partir d'une mise en situation réelle ou reconstituée, le candidat doit compléter une feuille de soins électronique, réaliser un tableau de suivi des commandes, saisir les opérations comptables du service de soin et régulariser les erreurs comptables.

Cas pratique administratif - 2h30

À partir d'une mise en situation réelle ou reconstituée, le candidat doit traiter les différentes demandes dans le respect des exigences des professionnels de santé et des procédures.

Le candidat doit organiser une réunion en présentiel et/ou à distance et/ou un déplacement professionnel. Pour cela, il doit produire une liste de tâches avec les différentes étapes à respecter en amont, pendant et en aval. Il doit retranscrire un message en rédigeant une synthèse à l'aide d'une prise de note adéquate, organiser un rendez-vous de consultation et/ou d'hospitalisation à l'aide d'un outil numérique spécifique de planification.

Il doit définir une méthodologie de classement et d'archivage numérique en respectant les obligations légales relatives au RGPD.

Bloc 3 – Assurer les activités spécifiques au secrétariat médical

Étude de cas - 2h

À partir d'une mise en situation réelle ou reconstituée, le candidat doit traiter les différentes demandes dans le respect des exigences des professionnels de santé et des procédures, créer un dossier patient en respectant les recommandations du service, mettre en forme un écrit professionnel à l'aide d'un logiciel de reconnaissance vocale et/ou dictée numérique et organiser le parcours de soin d'un patient.

Le candidat doit libeller les documents adéquats.

Par exemple :

- Demande d'accord préalable
- Prescription médicale de transport
- Avis d'arrêt et/ou accident de travail...

Examen écrit d'hygiène - 30 minutes

À partir d'un cas concret, le candidat doit décrire les règles d'hygiène et les protocoles en vigueur.

Rapport d'activité : 10 à 15 pages

Réalisé à la suite d'une période au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical, le rapport d'activité permet au candidat de rendre compte des différentes étapes de travail réalisées dans le cadre de l'exercice de la profession de secrétaire médical. Il met en avant les activités exercées, les difficultés rencontrées ainsi que les solutions apportées.

Ce dossier se compose de 3 parties :

- La première partie est consacrée à la présentation des activités quotidiennes réalisées au sein de l'établissement en précisant les matériels et/ou logiciels utilisés, les difficultés rencontrées et les solutions apportées. Il s'agit de décrire en les approfondissant les solutions trouvées, les moyens mis en oeuvre et les résultats obtenus ;
- La deuxième partie est consacrée à la présentation d'une mission exceptionnelle que l'apprenant a réalisée, soit à son initiative, soit à la demande de son tuteur au sein de l'établissement. Cette mission exceptionnelle doit mobiliser des connaissances acquises en formation ou lors du stage et doivent se limiter aux missions d'un secrétaire médical. Elle ne doit en aucun cas concerner la pratique d'un examen médical ou l'observation d'un acte médical ;
- La dernière partie consiste en la rédaction d'une conclusion, consacrée à l'analyse objective des événements du stage, aux relations établies avec les diverses personnes rencontrées.

Les outils de communication et de relation professionnelle pourront venir enrichir la réflexion.

Ce rapport doit être remis au certificateur 1 mois avant la date du dernier examen.

Déroulement de la formation :

17 semaines consécutives de cours en centre de formation et 7 semaines consécutives de stage pratique en entreprise.

536h de formation	Stage de 7 semaines Environ 210h	= 746h au total
-------------------	-------------------------------------	-----------------

- Nombre d'heures global = 536h
- Nombre d'heures formatives 529h (469h en centre ; 60h en distanciel) + 7h de certification
- Nombre d'heures en présentiel hors certification = 469h
- Nombre d'heures en distanciel = 60h

Blocs concernés par le distanciel :

- Bloc 2 = Gérer les activités administratives et financières d'un établissement de santé et/ou cabinet médical (40h)
- Bloc 3 = Assurer les activités spécifiques au secrétariat médical (20h)

Les modules en distanciel pourront être réalisés sur site pour le cas où le candidat ne disposerait pas des conditions requises à titre personnel.

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, Bordeaux, Brest, Caen, Nantes, Poitiers, Rennes, Tours

Les adresses spécifiques de chaque site sont consultables sur www.irss.fr

Tarifs 2024-2025 :

- 3 790€ en financement individuel personnel ou CPF
- 4 950€ en financement aidé

Modalités et délais d'accès :

Remplir la candidature en ligne (www.irss.fr) en joignant les éléments demandés. Le candidat peut déposer son dossier de N-1 jusqu'à une semaine avant la rentrée.

- Le dossier est étudié entre 1 et 3 jours après dépôt. Si le dossier de candidature est retenu, nous contactons la personne pour un entretien de motivation et à des tests.
- 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 début octobre.

Indicateurs de résultats :

Secrétaire Médicale 2022-2023	Apprentis	Stagiaires de la formation pro
Effectif inscrit	22	147
Taux d'obtention diplôme/certification	94%	92%
Taux de présentation à l'examen	77%	97%
Taux d'interruption	23%	
Taux de réponses 6 mois après la fin de formation	18%	35%
Taux de poursuite d'étude	0%	
Taux d'insertion pro global	75%	96%
Taux d'insertion pro spécifique	50%	82%

Équivalences et passerelles :

Niveau de qualification de la certification : Niveau 4

Poursuites 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-sciale.

Poursuites d'études possibles :

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

Retrouvez les informations détaillées sur notre site www.irss.fr

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 afin de pouvoir échanger sur votre situation et vous proposer un parcours adapté.