



## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342



# ALT – RNCP40800 - TITRE PROFESSIONNEL – Secrétaire assistant médico-administratif (en alternance)

*Cette formation vise à assister une équipe, accueillir et orienter patients/usagers, gérer rendez-vous et dossiers médico-sociaux, coordonner le parcours administratif en garantissant confidentialité et qualité de service.*

**Durée :** 450.00 heures

Durée estimée indicative hebdomadaire : 10 à 12 heures

CODE RNCP : 40800

Certificateur : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Date d'enregistrement : 01-03-2023 au 01-09-2025

## A qui s'adresse cette formation ?

- Destiné aux jeunes de 16 à 29 ans révolus préparant un diplôme ou un titre RNCP.
- Accessible sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap, les sportifs de haut niveau et les porteurs d'un projet de création ou reprise d'entreprise.
- Possible jusqu'à 35 ans révolus (36 ans – 1 jour) pour préparer un diplôme de niveau supérieur ou en cas de rupture indépendante de la volonté de l'apprenti.
- Concerne à la fois les nouveaux recrutés et les salariés déjà en CDI, dont le contrat peut être suspendu pour la durée de l'apprentissage.
- Le dispositif Pro-A est réservé aux salariés en CDI qui ne peuvent pas entrer en apprentissage (hors limite d'âge ou cas dérogatoire), afin de favoriser leur reconversion ou leur évolution professionnelle par la voie de l'alternance.

## Prérequis

- Être titulaire d'un niveau BEP/CAP ou titre de niveau équivalent ou bien avoir au moins un 1 an d'expérience professionnelle cumulée en rapport direct avec le titre visé
- Disposer d'un ordinateur portable et d'une connexion internet stable pour suivre la formation en ligne (le matériel peut être mis à disposition ou financé par l'entreprise/OPCO).

## Accessibilité et délais d'accès

Entrée tous les mois sous réserve d'un nombre de candidats suffisant.

Un délai de 21 jours minimum avant l'entrée en formation est nécessaire à l'instruction de la demande d'inscription. Dans ce délai, le stagiaire doit entre-autres fournir la copie de ses diplômes ou titres obtenus, un CV à jour, et avoir rempli un questionnaire concernant ses compétences et son projet professionnel. Une fois ces documents renvoyés, le service pédagogique prend contact par téléphone avec le stagiaire pour valider ou invalider son inscription sur le parcours de formation.

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Vous pouvez signaler votre situation à la référente handicap afin d'obtenir des adaptations pour votre action de formation ou les épreuves d'évaluations.

Pour toute question d'accessibilité handicap, prendre contact avec nous : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)

Délai d'accès : 3 semaines

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342



### Objectifs pédagogiques

- 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
- Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social
- Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'usagers
- Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'usager
- Retranscrire des informations à caractère médical ou social
- Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'usagers
- Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'usager
- Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social

### Contenu de la formation

#### BLOC 1 : Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

- Produire des documents professionnels courants
  - Choisir l'outil bureautique adapté et utiliser la fonction appropriée aux travaux à réaliser
  - Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité
  - Présenter les documents selon les normes professionnelles
  - Contrôler sa production avant transmission
  - Utiliser des outils de recherche d'information et de communication
  - S'adapter aux évolutions des outils numériques
  - Respecter les règles de confidentialité
  - Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée
  - Connaissance des règles orthographiques et grammaticales
  - Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle
  - Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité
- Communiquer des informations par écrit
  - Choisir le mode de transmission adéquat
  - Utiliser le web avec pertinence et rapidité
  - Sélectionner l'information adéquate et la vérifier
  - Synthétiser les informations
  - Utiliser les différents outils de recherche d'information et de communication, synchrones ou asynchrones
  - Utiliser les outils bureautiques (TTX, PréAO)
  - Prendre des notes
  - Rédiger et présenter un écrit selon les normes et usages professionnels
  - Sélectionner des informations avec discernement
  - Organiser son travail en fonction des priorités et de la nature de la production demandée
  - Respecter les délais dans la transmission des informations
  - Connaissance du vocabulaire technique utilisé dans la structure
  - Connaissance des procédures et usages de l'entreprise en matière d'utilisation du web
  - Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, téléchargement...)
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations
  - Numériser des documents

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342

- Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques
- Concevoir et appliquer un plan de classement
- Organiser ses mails avec efficacité
- Assurer une veille sur les évolutions des outils et espaces numériques
- Rechercher des informations sur les règles juridiques de conservation des documents
- Respecter les règles de confidentialité des informations
- Respecter les règles juridiques de conservation des documents
- Organiser son environnement de travail en fonction des priorités
- Connaissance de la structure et de son fonctionnement
- Connaissance des différentes typologies de classement
- Connaissance de base des règles juridiques de conservation des documents
- Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde...)
- Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
  - Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée
  - S'exprimer distinctement et avec un vocabulaire adapté
  - Prendre des notes manuscrites ou en saisie simultanée
  - Épeler des noms et des adresses mail et énoncer des numéros de téléphone en anglais
  - Retranscrire des noms, des adresses mail et des numéros de téléphone énoncés en anglais
  - Comprendre une demande simple d'un interlocuteur anglophone et lui apporter une réponse en anglais
  - Utiliser les techniques de communication appropriées à la situation
  - Respecter les règles de confidentialité
  - Adopter une attitude courtoise face à une situation délicate
  - Organiser son travail en fonction des priorités pour faire face aux interruptions fréquentes de ses activités
  - Connaissance de la structure et de son organisation
  - Connaissance des techniques de communication
  - Connaissance de phrases types en anglais
- Planifier et organiser les activités de l'équipe
  - Créer une liste de tâches et un échéancier
  - Utiliser le web et ses applications pour l'organisation des déplacements et des réunions
  - Utiliser les outils de communication et de planification
  - S'adapter aux outils et aux évolutions numériques
  - Recenser le matériel nécessaire à la tenue des réunions
  - Négocier des conditions favorables avec un prestataire
  - Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs
  - Anticiper et faire preuve d'initiative et de réactivité en cas d'imprévu
  - Repérer les urgences et les priorités et organiser son travail en conséquence
  - Connaissance des postes budgétaires en matière de déplacements
- ECF 1 : Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social. A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation :
  - produit différents documents professionnels courants à destination d'interlocuteurs internes ou externes, à l'aide d'une suite bureautique,
  - restitue la production attendue sous la forme de fichiers et dossiers numériques organisés et de documents « papier » classés.
  - o Critères d'évaluation :
    - L'information transmise est fiable
    - Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
    - Les normes typographiques et de présentation sont respectées Les délais et les consignes sont respectés
    - La production est conforme à l'objectif visé
    - Les règles de classement sont respectées
    - Les mails sont classés de façon à assurer un traitement efficace Le classement physique est organisé de façon ergonomique
    - Le classement permet une recherche aisée et rapide

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342



- ECF 2 : Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social. A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation :
  - effectue des recherches, principalement via Internet, exploite l'information collectée et la restitue au demandeur,
  - prépare l'organisation d'une réunion ou d'un déplacement,
  - crée ou met à jour un planning et/ou un agenda,
  - élabore ou met à jour le tableau de suivi d'un budget,
  - restitue la production attendue sous la forme de fichiers et dossiers numériques organisés et de documents « papier » classés.
- Critères d'évaluation :
  - Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées L'information transmise est fiable
  - L'information transmise répond au résultat recherché
  - Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation
  - Les écrits répondent aux normes de la communication professionnelle
  - Les contraintes de temps et de budget sont prises en compte
  - Les données nécessaires à l'établissement des budgets et de leur suivi sont justes
  - Les priorités sont prises en compte
  - La mise à jour des informations est fiable
  - Les personnes sont informées de toute modification dans l'organisation de leurs activités
- ECF 3 : Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle orale reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social. A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation :
  - traite un appel téléphonique entrant nécessitant le recueil et la transmission d'informations,
  - assure la transmission d'un message par écrit ou l'enregistrement informatique des données de l'appel.
- Critères d'évaluation :
  - L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte L'expression orale est claire et adaptée à l'interlocuteur
  - Les informations transmises sont fiables
  - Le mode de communication est adapté à l'interlocuteur et au message L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

## BLOC 2 : 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

- Utiliser les techniques d'accueil et de communication (écoute active, questionnement, reformulation, ...)
- Utiliser les techniques d'expression non verbale
- Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie vocale, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée
- Utiliser les outils bureautiques (traitement de texte, tableau, ...)
- Utiliser un logiciel de gestion de l'accueil et de l'attente
- Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale
- S'adapter aux évolutions des outils numériques
- S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté
- Poser les questions nécessaires à l'évaluation d'une situation
- Expliquer la préparation et le déroulement des examens médicaux ou des entretiens sociaux
- Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée
- Filtrer et orienter les appels téléphoniques internes ou externes
- Mettre en oeuvre une charte d'accueil
- Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers
- Gérer des situations imprévues et faire preuve de réactivité
- Adopter une attitude de disponibilité, d'écoute, de respect et de courtoisie
- Faire preuve de réserve et de neutralité
- Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social et du secteur social
- Respecter les règles de confidentialité
- Instaurer une relation de confiance avec les différents interlocuteurs
- Communiquer avec tact et assertivité
- Faire face à la détresse
- Gérer les situations difficiles ou conflictuelles

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342



- Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire
- Mesurer le degré d'urgence d'une demande
- Gérer une situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite de son champ de compétences
- Gérer la multiplicité des demandes ou des appels
- Rechercher une information
- Choisir le mode de transmission adéquat
- Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations
- Faciliter la traçabilité de l'information, la recherche par un tiers habilité
- Anticiper et organiser son travail pour être en capacité de faire face aux imprévus

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

- Utiliser les techniques d'accueil et de communication (écoute active, questionnement, reformulation, ...)
- Utiliser les techniques d'expression non verbale
- Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie vocale, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée
- Utiliser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, ...)
- Utiliser un logiciel de planification de rendez-vous
- Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale
- S'adapter aux évolutions des outils numériques
- S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté
- Poser les questions nécessaires à l'évaluation d'une situation
- Expliquer la préparation et le déroulement des examens médicaux ou des entretiens sociaux
- Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée
- Filtrer et orienter les appels téléphoniques internes ou externes
- Mettre en oeuvre une charte d'accueil
- Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers
- Appliquer les procédures de prise de rendez-vous
- Gérer des situations imprévues et faire preuve de réactivité
- Adopter une attitude de disponibilité, d'écoute, de respect et de courtoisie
- Faire preuve de réserve et de neutralité
- Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social et du secteur social
- Respecter les règles de confidentialité
- Instaurer une relation de confiance avec les différents interlocuteurs
- Communiquer avec tact et assertivité
- Faire face à la détresse
- Gérer les situations difficiles ou conflictuelles
- Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire
- Mesurer le degré d'urgence d'une demande
- Gérer une situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite de son champ de compétences
- Gérer la multiplicité des demandes ou des appels
- Rechercher une information
- Choisir le mode de transmission adéquat
- Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations
- Faciliter la traçabilité de l'information, la recherche par un tiers habilité
- Anticiper et organiser son travail pour être en capacité de faire face aux imprévus

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

- Numériser des documents
- Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie vocale, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée
- Utiliser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, ...)
- Utiliser des logiciels spécialisés de gestion des prises en charge, de télétransmission et de tarification
- Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale
- Gérer et partager une base de données numériques
- Utiliser les moteurs de recherche sur Internet
- Identifier des sources d'information fiables
- S'adapter aux évolutions des outils numériques



## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342

- Gérer des situations imprévues et faire preuve de réactivité
- S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté
- Poser les questions nécessaires à l'évaluation d'une situation
- Informer sur les taux de prise en charge
- Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée
- Mettre en oeuvre une démarche qualité
- Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers
- Adopter une attitude de disponibilité, d'écoute, de respect et de courtoisie
- Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social et du secteur social
- Respecter les règles de confidentialité
- Instaurer une relation de confiance avec les différents interlocuteurs
- Communiquer avec tact et assertivité
- Faire face à la détresse
- Gérer les situations difficiles ou conflictuelles
- Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire
- Communiquer avec les partenaires externes, les organismes payeurs, les autorités de tutelle
- Rechercher une information
- Choisir le mode de transmission adéquat
- Classer et archiver des documents
- Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations
- Faciliter la traçabilité de l'information, la recherche par un tiers habilité
- Gérer une situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite de son champ de compétences
- Anticiper et organiser son travail pour être en capacité de faire face aux imprévus
- Autocontrôler ses actions

- ECF 4 : Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social. A partir des consignes, des documents et des fichiers mis à sa disposition, le stagiaire en formation :
  - constitue le dossier administratif d'un patient ou d'un usager sous forme numérique et/ou « papier »,
  - évalue la validité et la cohérence des données collectées et/ou des informations fournies,
  - identifie les informations manquantes ou incomplètes pour la constitution du dossier et la prise en charge médico-administrative et sociale,
  - vérifie ou complète la codification d'actes médicaux,
  - établit un devis ou une facture.
    - Critères d'évaluation :
      - Les dossiers constitués sont complets et cohérents
      - La confidentialité est respectée
      - Les procédures et les règles d'identitovigilance sont respectées L'information communiquée au patient ou à l'usager est exacte Les données saisies sont fiables
      - Les dates ou échéances sont respectées
- ECF 5 : Cette évaluation se déroule en face-à-face dans le cadre d'une mise en situation professionnelle orale reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social. A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation accueille un interlocuteur interne ou externe et :
  - le renseigne et/ou l'oriente de manière individualisée,
  - répond aux questions de l'interlocuteur dans la limite de son champ de responsabilité,
  - explique à son interlocuteur le déroulement du processus de soins ou d'accompagnement, les modalités de prise en charge, les coûts, ...
  - assure la traçabilité de l'échange,
  - si nécessaire :
    - remet à son interlocuteur les documents et dossiers à compléter,
    - actualise de manière simultanée les données du dossier et met à jour les agendas et plannings en fonction de l'échange.
      - Critères d'évaluation
        - La demande de l'interlocuteur et la situation sont correctement comprises La réponse apportée répond au besoin
        - La posture et l'expression orale sont adaptées à la situation et au public

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342



- La confidentialité est respectée
- Les procédures et les règles d'identitovigilance sont respectées L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

- ECF 6 : Cette évaluation se déroule par téléphone dans le cadre d'une mise en situation professionnelle orale reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social. A partir des consignes et des documents mis à sa disposition, le stagiaire en formation traite une demande de rendez-vous par téléphone dans le cadre d'un appel entrant ou sortant (patient, usager, famille, médecin, psychologue, travailleur social, ...). Il :
  - informe et/ ou oriente son interlocuteur,
  - le questionne pour recueillir les informations nécessaires à la prise de rendez-vous,
  - planifie, modifie ou confirme un (ou plusieurs) rendez-vous,
  - explique, si nécessaire le déroulement d'un examen ou d'un processus administratif,
  - met à jour les agendas et plannings en fonction du besoin,
  - assure la traçabilité de l'échange, - si nécessaire :
- actualise de manière simultanée les données du dossier,
- assure la transmission d'un message par écrit.
  - Critères d'évaluation :
    - L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte
    - Le rendez-vous proposé ou la réponse apportée répondent au besoin
    - La posture et l'expression orale sont adaptées à la situation et au public La traçabilité des rendez-vous est assurée
    - Les procédures ou les consignes de prise de rendez-vous sont respectées Les règles d'identitovigilance sont respectées
    - L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

### BLOC 3 : Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'usager

#### • Retranscrire des informations à caractère médical ou social

- Utiliser des outils de retranscription : logiciel de dictée vocale, dictaphone, pédalier, casque audio, ...
- Utiliser un logiciel de reconnaissance vocale
- Utiliser un logiciel de traitement de texte
- Utiliser des progiciels ou logiciels « métier » spécialisés
- Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale
- Utiliser les outils de communication et l'environnement numérique de la structure
- Utiliser les moteurs de recherche sur Internet
- Identifier des sources d'information fiables
- Numériser des documents
- Gérer et partager une base de données numériques
- S'adapter aux évolutions des outils numériques
- Mettre en oeuvre une démarche qualité
- Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée
- Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité et la terminologie spécialisée
- Présenter les documents selon les normes professionnelles
- Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers
- Appliquer la réglementation sur la protection des données personnelles
- Contrôler sa production avant transmission
- Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social et du secteur social
- Respecter les règles de confidentialité et le secret médical
- Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire
- Communiquer avec les partenaires externes
- Choisir le mode de transmission adéquat
- Rechercher, vérifier le nom et la posologie d'un médicament
- Classer et archiver des documents
- Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations
- Faciliter la traçabilité de l'information, la recherche par un tiers habilité
- Respecter des délais
- Gérer une situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite de son champ de compétences

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342



- Anticiper et organiser son travail pour être en capacité de faire face aux imprévus

- ECF 7 : Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social. A partir des consignes, des fichiers textes et/ou des enregistrements audio mis à sa disposition et comportant des termes spécifiques au secteur sanitaire, médico-social ou social, le stagiaire en formation :
  - saisit le contenu d'un (ou plusieurs) enregistrement(s) audio et/ou vérifie, corrige et complète un texte issu de la reconnaissance vocale,
  - réalise la mise en forme et la mise en page des documents et les soumet à la signature ou à la validation du professionnel concerné.
  - Critères d'évaluation :
    - La retranscription est fidèle à l'enregistrement
    - La terminologie spécialisée est maîtrisée
    - Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées
    - Les procédures et les délais sont respectés
    - La confidentialité et les règles d'identitovigilance sont respectées
    - La mise en forme et la mise en page sont conformes aux normes professionnelles

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

- Numériser des documents
- Utiliser un logiciel de gestion du dossier patient ou usager
- Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale
- Utiliser les outils de communication et l'environnement numérique de la structure
- Utiliser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, ...)
- Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques
- Assurer une veille sur les évolutions des outils et espaces numériques
- Gérer et partager une base de données numériques
- Utiliser les moteurs de recherche sur Internet
- Identifier des sources d'information fiables
- S'adapter aux évolutions des outils numériques
- Respecter le secret professionnel et médical
- Respecter les règles juridiques de conservation des documents
- S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté
- Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée
- Mettre en œuvre une démarche qualité
- Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers
- Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social et du secteur social
- Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire
- Communiquer avec les patients, usagers et partenaires externes
- Rechercher une information
- Choisir le mode de transmission adéquat
- Classer et archiver des documents
- Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations
- Faciliter la traçabilité de l'information, la recherche par un tiers habilité
- Anticiper et organiser son travail pour être en capacité de faire face aux imprévus
- Autocontrôler ses actions
- Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des dossiers

- Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'usager

- Utiliser les outils de communication et l'environnement numérique de la structure
- Utiliser les outils bureautiques
- Utiliser un logiciel de planification, de gestion d'agendas partagés, de réservation de salles
- Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale
- S'adapter aux évolutions des outils numériques
- Numériser des documents
- Gérer et partager une base de données numériques
- Utiliser les moteurs de recherche sur Internet

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342



- Mettre en œuvre une démarche qualité
- Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers
- Passer une commande de fournitures administratives
- Gérer un stock de fournitures ou consommables
- Rédiger un ordre du jour et un compte rendu de réunion
- Gérer des situations imprévues et faire preuve de réactivité
- S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté
- Poser les questions nécessaires à l'évaluation d'une situation
- Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée
- Adopter une attitude de disponibilité, d'écoute, de respect et de courtoisie
- Respecter le secret professionnel et médical
- Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social et du secteur social
- Respecter les règles de confidentialité
- Instaurer une relation de confiance avec les différents interlocuteurs
- Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire
- Communiquer avec des partenaires externes
- Rechercher une information
- Choisir le mode de transmission adéquat
- Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations
- Faciliter la traçabilité de l'information, la recherche par un tiers habilité
- Organiser son travail en fonction des priorités
- Anticiper et organiser son travail pour être en capacité de faire face aux imprévus
- Autocontrôler ses actions
- Gérer une situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite de son champ de compétences

- ECF 8 : Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social. A partir des procédures et des consignes, des documents et des fichiers mis à sa disposition, le stagiaire en formation :
  - répond aux demandes d'accès aux dossiers de patients ou d'usagers,
  - met à jour les dossiers de patients ou d'usagers sous forme numérique et/ou « papier » :
    - enregistre, traite, numérise, diffuse, classe les informations d'un (ou plusieurs) dossier(s),
    - vérifie l'exactitude des données et la complétude du (des) dossier(s), fait valider les pièces,
  - met à disposition des personnes concernées les éléments actualisés du (des) dossier(s),
  - dans le cadre d'un parcours de soins ou d'accompagnement médico-social, organise les actions à venir, synchronise les activités et coordonne les rendez-vous en fonction du besoin et des flux de patients ou d'usagers : consultation, examen, hospitalisation, intervention, entretien d'accompagnement, demande d'interprétariat, bilan, réunion de concertation, de synthèse, ...,
  - s'assure de la mise à disposition des équipements, matériels, fournitures et consommables requis, réserve les salles, blocs, moyens de transports, ...,
  - relaie l'information aux personnes concernées (patient, usager, personne accompagnée, médecin, travailleur social, ...).
    - Critères d'évaluation :
      - Les dossiers constitués sont complets et organisés
      - Les informations transmises répondent au besoin
      - La confidentialité est respectée
      - Les procédures et les règles d'identitovigilance sont respectées Les données saisies sont fiables
      - Les dates, délais ou échéances sont respectés
      - Le niveau de délégation accordé est respecté
      - La confidentialité est respectée
      - Les actions et les intervenants sont clairement identifiés
      - La planification des interventions correspond au besoin L'information est relayée de façon fiable et exploitable
      - Les contraintes de temps et les priorités sont prises en compte

- Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social

- Utiliser les fonctions de base et les fonctions intermédiaires d'un tableau
  - Collecter, sélectionner et exploiter des données chiffrées à partir de bases de données spécifiques (PMSI, RUM, RSS)



## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342

- Utiliser un logiciel de gestion du dossier patient ou usager
  - Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale
  - S'adapter aux évolutions des outils numériques
  - Présenter des tableaux et des graphiques
  - Analyser des données chiffrées
  - Vérifier la cohérence des résultats
  - Extraire ou sélectionner des éléments significatifs à partir de résultats obtenus
  - Synthétiser une information sous la forme d'un commentaire
  - Recueillir des informations auprès d'autres services ou d'autres structures
  - Respecter le secret professionnel
  - Communiquer avec les autorités de tutelle
  - Communiquer avec la hiérarchie
  - Rechercher une information
  - Choisir le mode de transmission adéquat
  - Faciliter la traçabilité de l'information
  - Agir avec méthode et logique
  - Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée
  - Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations
  - Autocontrôler sa production avant transmission
- 
- ECF 9 : Cette évaluation se déroule dans le cadre d'une mise en situation professionnelle écrite reconstituée, au sein d'une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social. A partir des consignes, des documents et des fichiers mis à sa disposition, le stagiaire en formation :
    - exploite et présente des données chiffrées en lien avec l'activité de la structure, sous la forme de tableau(x) de suivi et de graphique(s) qu'il élabore ou met à jour à l'aide d'un tableur,
    - analyse et met en évidence les éléments significatifs des données traitées.
      - Critères d'évaluation :
      - Les données saisies sont fiables
      - Les calculs sont exacts et donnent un résultat exploitable L'organisation des données facilite la lecture du tableau Le choix du graphique est cohérent avec l'objectif visé
      - Les calculs sont automatisés de façon pertinente
      - Le commentaire met en évidence les éléments significatifs

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique

ORGANISATION VIAL :

Mme Virginie Billiet, référente handicap [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Mme Virginie Billiet, responsable pédagogique : [responsable.pedagogie34@gmail.com](mailto:responsable.pedagogie34@gmail.com)  
Formateur référent, en cours d'affectation

Contacts :

Référente handicap: [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr) 04 68 90 53 42  
Assistante de direction: [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Responsable pédagogique : [responsable.pedagogie34@gmail.com](mailto:responsable.pedagogie34@gmail.com)  
Formateur Référent :  
Secrétariat général: 04 68 90 53 42

Assistance/Aléas et réclamations disponibles par mail à [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr) 04 68 90 53 42 du lundi au vendredi de 09h à 17h (délai de réponse maximale : 24h)

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342



ORGANISATION YYYOURS FORMATIONS :

Equipe pédagogique :

Mme Guibergia Cécilia, référente handicap ([contact.yyyours@gmail.com](mailto:contact.yyyours@gmail.com))

Mme Lesbarreires Perrine, responsable pédagogique

Mme Sigrid Richard, responsable pédagogique

Mme Diane Gauthier, coordinatrice pédagogique

Formateur référent, en cours d'affection

Coach professionnel, en cours d'affection

Mme Allard Laetitia, psychologue du travail

Contacts :

Référente handicap : [contact.yyyours@gmail.com](mailto:contact.yyyours@gmail.com)

Assistante de direction : [assistante.direction.nec47@gmail.com](mailto:assistante.direction.nec47@gmail.com) (04 85 88 03 45)

Coordinatrice pédagogique : [coordinateur.pedagogie@gmail.com](mailto:coordinateur.pedagogie@gmail.com)

Psychologue du travail : [psy.travail.nec47@gmail.com](mailto:psy.travail.nec47@gmail.com)

Secrétariat général : 04 22 84 04 94

Assistance/Aléas et réclamations disponibles par mail à [ad.yyyours@gmail.com](mailto:ad.yyyours@gmail.com) 04 82 81 01 63 du lundi au vendredi de 09h à 17h (délai de réponse maximale : 24h)

### Ressources pédagogiques et techniques

- Accès illimité à la plateforme de cours 24/7;
- Cours théoriques au format vidéo;
- Formations accessibles via un ordinateur ou une tablette;
- Assistance technique par téléphone et email ([vialspprt@gmail.com](mailto:vialspprt@gmail.com))
- Mise à disposition en ligne de documents supports à télécharger librement
- Mise en place des ECF (Evaluation en Cours de Formation) avec l'aide du formateur référent

### Modalités d'évaluation

ECF (Évaluation en Cours de Formation)

Suivi des connexions à la plateforme

Travaux dirigés à rendre

Travaux pratiques à exécuter

Stage professionnel au sein d'une entreprise (obligatoire)

Rédaction d'un dossier professionnel (obligatoire)

Validation de l'ensemble des blocs de compétences,

Validation partielle possible des blocs individuellement. Obtention par validation des examens continus.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Suivi d'assiduité réalisé par notre responsable pédagogique qui est dédiée et disponible par téléphone et courriel : [responsable.pedagogie34@gmail.com](mailto:responsable.pedagogie34@gmail.com) (réponse en moins de 48h du lundi au vendredi de 09h à 17h);
- Relevés de connexion à la plateforme e learning;
- Un suivi de la formation et de l'accompagnement seront réalisés tout au long de la formation.
- Entretien téléphonique et visio-conférence avec le formateur référent pour la validation des compétences acquises
- La formation pourra être adaptée pour pallier des difficultés majeures par l'apprenant.
- Livret ECF complété à la fin de l'action de formation par le formateur référent.
- Livret de suivi de formation complété par le stagiaire et le formateur référent.
- Dossier professionnel obligatoire à remplir par le bénéficiaire.
- Certificat de réalisation signé par le stagiaire et le formateur.
- Convention de formation professionnelle.

Prix : 0.00

### Qualité et indicateurs de résultats

Pas de données accessibles à ce jour, dès que le nombre minimal de candidats sera suffisant pour obtenir ces taux, ils seront publiés

## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342

### Examen final

*Dans un délai maximum de 6 mois à l'issue de l'action de formation, vous recevrez une convocation pour vous présenter en présentiel sur 2 à 3 journées de certification. Une convocation officielle vous sera adressée par courriel ou courrier simple au moins 30 jours avant la date de début de l'examen par le centre qui vous accueillera.*

*Sauf en cas de force majeure ou de justificatif médical, les stagiaires en formation dans l'organisme VIAL Formations - Franchise YYYOURS FORMATIONS s'engagent à se présenter sur les plateaux techniques dont le lieu sera précisé sur la convocation 30 jours avant le début de l'examen.*

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produire des documents professionnels courants</li> <li>Communiquer des informations par écrit</li> <li>Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement</li> <li>Planifier et organiser les activités de l'équipe</li> <li>Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social</li> <li>Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'usagers</li> <li>Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'usager</li> <li>Transcrire des informations à caractère médical ou social</li> <li>Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'usagers</li> <li>Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'usager</li> <li>Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social</li> </ul>	05 h 15 min	<p>Le contexte de la mise en situation professionnelle est décrit dans un dossier. Il correspond à une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.</p> <p>La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1ère partie : mise en situation écrite (durée : 04 h 30)</li> <li>A partir d'informations et de consignes, le candidat analyse des situations professionnelles, traite des dossiers et produit les documents associés à ces situations et dossiers.</li> <li>2ème partie : mise en situation orale (durée : 00 h 45)</li> <li>Deux compétences sont évaluées au téléphone (durée : 00 h 20) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement"</li> <li>- "Planifier et gérer des rendez-vous de patients ou d'usagers".</li> </ul> </li> <li>Partant d'un scénario préétabli choisi par le jury et combinant les deux compétences, le candidat dispose de 10 minutes de préparation avant de traiter un appel téléphonique entrant ou sortant d'une durée de 5 minutes. A l'issue de l'appel, le candidat dispose de 5 minutes pour rédiger un écrit professionnel et/ou mettre à jour un agenda, en fonction du scénario.</li> <li>Deux compétences sont évaluées en face à face (durée : 00 h 25) : <ul style="list-style-type: none"> <li>"Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social"</li> <li>- "Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'usager".</li> </ul> </li> <li>Partant d'un scénario préétabli choisi par le jury et combinant les deux compétences, le candidat dispose de 5 minutes de préparation avant d'accueillir un visiteur dans le cadre d'un échange d'une durée de 10 minutes. A l'issue de l'échange, le candidat dispose de 10 minutes pour rédiger un écrit professionnel et/ou enregistrer des données sous forme numérique.</li> </ul>

### Autres modalités d'évaluation le cas échéant :

Entretien technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la traçabilité et la conservation des informations</li> <li>Planifier et organiser les</li> </ul>	00 h 30 min	<p>Durant 10 minutes, le jury analyse avec le candidat les travaux et les prestations réalisés pendant la mise en situation professionnelle.</p> <p>Ensuite, à partir d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat pendant 20 minutes sur sa pratique et ses connaissances portant sur :</p>
---------------------	--	-------------	---



## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : [info@vial-formations.fr](mailto:info@vial-formations.fr)  
Tel : +33468905342

	activités de l'équipe Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'usager  Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'usager		<ul style="list-style-type: none"> <li>- le classement, l'archivage et la traçabilité des informations,</li> <li>- la planification et l'organisation des activités d'une équipe,</li> <li>- la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'usager,</li> <li>- la coordination des opérations liées au parcours du patient ou de l'usager,</li> </ul> <p>de façon à compléter l'évaluation des compétences.</p>
Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie que le candidat possède une représentation satisfaisante des rôles et missions d'une Secrétaire assistant médico-social.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		06 h 00 min	

Le délai d'accès au jury est de la responsabilité du certificateur, il ne peut pas dépasser 6 mois après la fin effective de l'action de formation, sauf en cas de force majeure.

### Documents délivrés à l'issue de la formation

Parchemin de certification délivré par le certificateur (les titres professionnels sont délivrés par le Ministère du Travail)

Copie du livret de suivi de formation

Copie du livret ECF

Copie du dossier professionnel

Un certificat de réalisation

### Modalité d'obtention de la certification

Par validation de l'ensemble des blocs de compétences qui composent le titre, validation partielle possible des blocs individuellement.

### Équivalences, passerelles suites de parcours et débouchés

Niveau équivalent obtenu à l'issue de la certification : Bac

. Possibilité d'intégration un niveau Bac

. Les débouchés du métier :

- Secrétaire médical,
- Secrétaire médico-social,
- Secrétaire social,
- Assistant médico-administratif,
- Assistant médical,
- Secrétaire hospitalier,
- Télés secrétaire médical.



## SAS VIAL

1 rue du Grenache  
34210 Félines-Minervois  
Email : info@vial-formations.fr  
Tel : +33468905342

Pour plus d'informations

Statistiques :

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2016	2106	48	72	58	-