



## Titre professionnel – Secrétaire assistant(e)médico-social

### BC01 : Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités



#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

L'objectif de cette formation est de vous **former au bloc 1 « Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités »** du **Titre professionnel – Secrétaire assistant(e)médico-social** afin d'acquérir les compétences suivantes :

- **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



#### PUBLIC CIBLÉ

Salariés en **poste**, **demandeurs d'emploi**, **entreprises**, **particuliers**



#### PRÉREQUIS

Être à l'aise avec l'outil informatique – Avoir un **niveau BEP/CAP** (Niveau de diplôme 3) – **Expérience professionnelle dans le domaine fortement recommandée**



#### DURÉE

12 heures



#### HORAIRES DES SESSIONS

Accès illimité à la plateforme pendant toute la durée de souscription



#### LIEU DE FORMATION

FOAD  
(Formation ouverte à distance)



#### PRIX (TTC)

À partir de 790€



## CONTENU DU PROGRAMME

### Les écrits professionnels : Le courrier

- La lettre
- Mise en page avec Word
- La télécopie ou fax
- La messagerie électronique



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour rédiger des documents écrits de manière claire, professionnelle et adaptée au contexte professionnel.**

### Les écrits professionnels : Les documents commerciaux

- Le bon de commande
- Le devis
- La facture
- Le bon de livraison, de réception



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour concevoir et rédiger des documents destinés à des contextes commerciaux.**

### Les écrits professionnels : Les notes

- La note de service
- La note d'information
- La note de synthèse



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour rédiger des notes professionnelles de manière concise, claire et pertinente.**

### Les écrits professionnels : Les tableaux

- Les tableaux
- Créer un tableau simple avec Word
- Insérer, supprimer des lignes et des colonnes avec Word
- Modifier la hauteur et la largeur des cellules avec Word
- Mise en forme des cellules avec Word



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour créer, interpréter et présenter des informations de manière visuelle et structurée à l'aide de tableaux.**



### **Les écrits professionnels : Les rapports**

- Le rapport



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour concevoir, rédiger, et présenter des rapports professionnels de manière claire, structurée et efficace.**

---

### **Les écrits professionnels : Les comptes-rendus**

- La prise de notes
- Le compte-rendu



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour rédiger des comptes-rendus de manière claire, précise et adaptée aux contextes professionnels spécifiques.**

---

### **Les écrits professionnels : Les formulaires**

- Les formulaires
- Le questionnaire



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour créer des documents structurés, clairs et adaptés à la collecte d'informations spécifiques.**

---

### **La gestion du temps**

- Gestion du temps
- Création et modifier une tâche avec Outlook
- Les outils de gestion de temps
- Gagner du temps
- Planifier un rendez-vous avec Outlook
- Gestion de l'espace de travail



Développer et acquérir les **compétences et les stratégies pour optimiser son utilisation du temps, améliorer sa productivité et réduire le stress lié à la gestion des tâches.**



### **L'organisation administrative**

- Les procédés de classement
- Les ordres de classement



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour gérer efficacement les tâches administratives, optimiser les processus et renforcer la coordination au sein d'une organisation.**

---

### **Communication et information : Réception et diffusion**

- Collecter les informations
- Visualiser l'information
- Diffuser l'information



Développer et acquérir les **compétences nécessaires pour recevoir, traiter et diffuser l'information de manière efficace au sein d'une organisation.**

---

### **Organisation des réunions et des déplacements professionnels**

- Organisation de réunion
- Organisation de déplacement



Développer et acquérir les **compétences et connaissances dans l'organisation de réunions et de déplacements professionnels les compétences nécessaires pour planifier, coordonner et exécuter efficacement des réunions et des déplacements dans un contexte professionnel.**



## MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

Méthode d'apprentissage basée sur l'**auto-apprentissage** via une **plateforme e-learning**. Un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire sur la plateforme e-learning. Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un Learning Management System (LMS) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe les cours en ligne actualisés, les exercices d'évaluation et les supports de formation téléchargeables et imprimables.

**Nature des travaux :** Exercices interactifs - Evaluations

## ASSISTANCE TECHNIQUE & ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

---

### NOTE :

Nos programmes de formation en e-learning sont systématiquement complétés par une assistance technique dédiée et un accompagnement pédagogique personnalisé.

**En début de formation, un tuteur-expert assigné au stagiaire, communiquera à ce dernier les guides et informations pratiques relatifs à sa formation, ainsi que ses coordonnées (téléphone et e-mail) sur lesquelles il sera joignable, du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00.**

**En parallèle lors du premier appel téléphonique, il s'assurera que la prise en main technique de la formation par le stagiaire est effective, puis il procédera à une présentation de la plateforme avec en perspective le passage du titre professionnel.**

### Assistance technique :

**Bon à savoir :** *En amont de la souscription à la formation, une évaluation de la compatibilité du matériel du stagiaire avec la plateforme elearning correspondant à la formation sera effectuée.*

**Lors du premier appel** par le tuteur-expert, **un contrôle de la prise en main technique** est effectué. Si des **problèmes techniques sont avérés, le service d'assistance technique sera alors sollicité par le tuteur** afin de venir en aide au stagiaire et de solutionner ses problèmes.

**En cas de difficulté technique, et pendant toute la durée** de leurs formations, les stagiaires pourront **contacter leur tuteur-expert qui sera, soit en mesure d'apporter les réponses souhaitées, soit de transmettre la demande au service assistance.** Que ce soit pour résoudre des problèmes de connexion, d'accès aux modules de formation, ou pour toute autre question d'ordre technique, **notre assistance est rompue à ces problématiques spécifiques liées aux formations elearning. Elle est donc en mesure d'apporter des réponses rapides et efficaces.**



### **Accompagnement pédagogique :**

**Bon à savoir :** Nous croyons en l'importance d'un **apprentissage personnalisé et adapté** aux besoins spécifiques de chaque stagiaire. Ainsi, **notre équipe de tuteurs-experts est là pour répondre aux questions, clarifier les concepts difficiles, conseiller, orienter et guider les apprenants tout au long de leur parcours de formation.**

L'accompagnement pédagogique est organisé autour des actions suivantes :

- **Suivi téléphonique hebdomadaire** par le tuteur-expert avec **prise de rendez-vous pour le prochain entretien**. Une liste d'actions souhaitées est envoyée ensuite par email.
- **Hotline téléphonique du tuteur du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00**. Si le tuteur-expert dédié au stagiaire n'est pas disponible, un autre membre de l'équipe pédagogique est alors en capacité de prendre les appels.
- **Support via l'adresse e-mail du tuteur. Une réponse** est apportée au maximum **dans les 24 heures ouvrables**.
- **Envois réguliers d'e-mails** : emails de présentation, suivi selon les jalons de l'avancement, de documentation, d'astuces, de bonnes pratiques, d'échéance, d'inscription aux examens ...
- **Accompagnement pédagogique et administratif pour la préparation et le passage du titre professionnel.**

Le tuteur-expert, responsable du suivi, s'engage à accompagner le stagiaire pour garantir le bon déroulement de la formation et le passage du titre professionnel.

### **MODALITÉS DE FORMATION**

---

**FOAD** (Formation Ouverte À Distance)

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES**

---

#### **En amont et durant la formation :**

Un **test de positionnement** sera effectué **en amont** de la formation afin d'évaluer le **niveau** du stagiaire. **Tout au long de la formation**, des questions seront posées sous forme d'exercices interactifs et d'évaluations disponibles sur sa plateforme e-learning afin de valider ses acquis.

#### **A l'issue de la formation :**

Une fois son parcours de formation achevé, **une attestation de fin de formation** sera remise et envoyée par mail au stagiaire.



### **A l'issue de la formation :**

Une fois son parcours de formation achevé, **une attestation de fin de formation** sera remise et envoyée par mail au stagiaire.

Il pourra alors se présenter pour le passage du **bloc 1 « Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités » du titre professionnel – Secrétaire assistant médico-social enregistrée à France Compétences sous le numéro RNCP36805.**

Son tuteur veillera à l'accompagner dans le processus d'inscription auprès d'un centre agréé.



*Le coût du passage du titre professionnel n'est pas inclus dans le prix de la formation.*

Le **Titre Professionnel – Secrétaire assistant médico-social** est composé de trois blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) :

- **RNCP36805BC01 – Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités**
- **RNCP36805BC02 – Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur**
- **RNCP36805BC03 – Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur**

Le **passage du titre professionnel s'effectue en présentiel**, dans un centre habilité à organiser les sessions d'examen. Le candidat est évalué par un jury qui se compose de professionnels du métier.

Plus d'informations sur le titre professionnel secrétaire assistant médico-social : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36805/>

---

### **Objectifs et contexte de la certification :**

Le secrétaire assistant médico-social **assure, au sein des structures sanitaires, médico-sociales ou sociales, l'accueil et la prise en charge des patients et des usagers, la planification des activités du service, le traitement et le suivi administratif des dossiers, la coordination des opérations liées au parcours des patients ou des usagers.**

---

### **Compétences attestées pour le bloc RNCP36805BC01 – Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités :**

- 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



## **Modalités d'évaluation**

- **Mise en situation professionnelle : 02 h 20 min**

La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties se déroulant dans le contexte d'une même structure fictive :

**1ère partie : mise en situation écrite (durée : 02 h 00)** À partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers dans le respect des délais et des procédures et produit les documents qui lui paraissent nécessaires, en choisissant les logiciels qui lui semblent les mieux adaptés.

**2ème partie : mise en situation orale (durée : 00 h 20)**

Compétence «Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement» : A partir d'un scénario préétabli choisi par le jury, le candidat dispose de 10 minutes de préparation avant de traiter un appel téléphonique d'une durée de 10 minutes y compris la rédaction d'un message à partir des notes prises pendant l'appel.

- **Entretien technique : 00 h 20 min**

À partir d'un **guide de questionnement, le jury interroge** le candidat sur **sa pratique et ses connaissances** portant, d'une part, **sur le classement, l'archivage et la traçabilité des informations**, et, d'autre part, **sur la planification et l'organisation des activités d'une équipe.**

L'entretien technique permet également au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix relatifs à la mise en situation.

**Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 40 min**

En cas de réussite, le candidat validera le bloc **Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités.**

**Pour obtenir le titre professionnel, le candidat doit impérativement valider l'intégralité des blocs de compétences.**



*Le passage de la certification est obligatoire pour les formations financées par le CPF*

## **MODALITÉS D'ÉVALUATION DE L'APPRÉCIATION DES PARTICIPANTS**

**Audit téléphonique** du service qualité et/ou questionnaire de satisfaction remis en fin de formation

*NOTE : Si vous, ou l'un(e) de vos salarié(e)s, est une personne en situation de handicap, merci de contacter notre référent handicap, Mr Rudy Cohen à l'adresse mail : referenthandicap@kalyane.com*