



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

### 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

À partir de 14 heures



#### HORAIRES DES SESSIONS

À définir selon la disponibilité du stagiaire



#### LIEU DE FORMATION

Sur le lieu de travail ou à domicile



#### PRIX (TTC)

À partir de 2990 €



## CONTENU DU PROGRAMME

---

### **-> 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



**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**

- 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...)



À partir d'une prise de notes, d'une recherche d'informations, de consignes ou pour les besoins du service, **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**

- Numériser des documents
- 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...)



En fonction des activités du service, à partir d'une organisation existante, **concevoir et mettre en oeuvre 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**

- 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



Afin de contribuer au bon fonctionnement du service et à la satisfaction des interlocuteurs, **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**

- 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



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



## MOYENS PÉDAGOGIQUES

La formation en présentiel permettra à l'apprenant de renforcer et développer ses compétences.

L'apprenant peut ainsi bénéficier d'une formation sur mesure adaptée à ses objectifs et son niveau mais également à son secteur d'activité et son métier.

**Nature des travaux :** Exercices, mises en pratique.

## MODALITÉS DE FORMATION

Présentiel

## 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.

### 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](mailto:referenthandicap@kalyane.com)*