



Référentiel de Certification



DSP	REAC	RC	RF	CDC
-----	------	-----------	----	-----

Secrétaire-Assistant(e) Médico-Social

Libellé réduit: SAMS
Code titre: TP-00057
Type de document: Guide RC
Version: 4
Date de validation: 04/12/2007
Date de mise à jour: 21/01/2008

Secrétaire-Assistant(e) Médico-Social

Référentiel de Certification

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	2 / 29

Ce document a été réalisé avec la collaboration de:**Chef de projet**

ABOUCAYA MARIE-SIMONE

Participants pour les centres**Participants pour la Direction de l'Ingénierie****Responsable d'unité sectorielle**

Serge NEERKORN - DI - T.A.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	3 / 29

CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE

Secrétaire-Assistant(e) Médico-Social

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	4 / 29

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE
DU TITRE PROFESSIONNEL
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI
"Secrétaire-Assistant(e) Médico-Social"**

RCT01 REFERENCE DE LA SPECIALITE:

Secrétaire-Assistant(e) Médico-Social

Arrêté de création, date de parution au J.O.: 11/01/2005

Arrêté de modification, date de parution au J.O.:

Arrêté de réexamen, date de parution au J.O.: 06/01/2008

Niveau: IV

Code de la nomenclature NSF: 324 t - Secrétariat, bureautique

Code du titre: TP-00057

RCT02 LISTE DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES:

- Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe
- Assurer le traitement administratif dans un service médical ou social

RCT03 LISTE DES CERTIFICATS COMPLEMENTAIRES DE SPECIALISATION:

Sans objet

RCT04 CARACTERISTIQUES DE LA SPECIALITE:

Définition et description de l'emploi-type visé:

- Le(la) Secrétaire Assistant(e) Médico-Social prend en charge, au sein des structures médicales et sociales (secteur privé ou public), les travaux administratifs et la logistique des différents services spécialisés en utilisant le vocabulaire, les techniques spécifiques au secteur, dans un environnement informatisé, en respectant les procédures et la réglementation.

Il(elle) est soumis(e) au secret professionnel. Le respect impératif du secret professionnel et plus généralement de l'éthique propre au secteur, est pour lui(elle) une préoccupation quotidienne.

Le métier présente une très forte composante relationnelle. Le(la) Secrétaire Assistant(e) Médico-Social est un maillon central, en articulation permanente entre les patients ou usagers, les services sanitaires et sociaux, et les autres personnes de l'équipe.

Il(elle) organise ses activités de façon autonome, en appréciant les urgences et les priorités.

Le(la) Secrétaire Assistant(e) Médico-Social :

- rédige des courriers courants et personnalisés, saisit et met en forme des documents à l'aide des logiciels bureautiques et de logiciels spécifiques,
- accueille les patients, les usagers et les partenaires extérieurs, répond aux demandes d'information,
- filtre et transmet les communications et les messages téléphoniques,
- assure la tenue des agendas des professionnels, des plannings de la structure,
- organise les réunions, les déplacements,
- gère les consommables de son service et suit les ressources communes (petit matériel, fournitures, etc.),

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	5 / 29

- assiste à certaines réunions dont il(elle) établit le compte rendu à partir de notes qu'il(elle) a prises.

Dans ses tâches spécifiques, il(elle) :

- saisit les comptes rendus opératoires ou médicaux à partir d'écrits ou sous la dictée (au moyen d'un dictaphone),
- a en charge la relation avec les partenaires extérieurs (mutuelles, organismes sociaux, CAF, CPAM, etc.) et les patients ou usagers,
- assure la gestion administrative de nombreux dossiers (admissions, sorties, consultations, prises en charge, préparation à la codification des actes ou des bordereaux de facturation, etc.) nécessitant une connaissance des réglementations, des procédures en vigueur et des nomenclatures,
- reçoit et questionne les usagers ou les patients afin de déceler leur problème et de préparer leur prise en charge,
- est capable de trouver les informations adaptées,
- assure le suivi et la mise à jour de tous ses dossiers, qu'il(elle) classe en respectant les règles strictes de confidentialité et de conservation des documents.

Contexte de réalisation de l'emploi - environnement technologique:

La fonction de Secrétaire Assistant(e) Médico-Social peut s'exercer dans le secteur public, semi-public ou privé, dans trois environnements principaux :

Le secteur sanitaire :

Hôpitaux : Centres Hospitaliers Régionaux / Universitaires / Spécialisés (CHR / CHU / CHS), cliniques, laboratoires de recherche, laboratoires d'analyses médicales, cabinets de médecins, centres de soins dentaires, centres de rééducation fonctionnelle, services médicaux d'entreprises, etc.

Le secteur social :

Caisses d'allocations familiales, caisses de sécurité sociale, services départementaux ou régionaux, tribunaux pour enfants, services sociaux d'entreprises, centres d'hébergement, etc.

Le secteur sanitaire et social :

Centres médico-sociaux, maisons de retraite, santé scolaire, médecine du travail, dispensaires, services de Protection Maternelle et Infantile (PMI), etc.

L'emploi est soumis à des contraintes d'horaires, hiérarchiques et fonctionnelles : les horaires comportent une variabilité liée à la taille et à la mission de la structure considérée. La nature pluridisciplinaire permanente de la fonction influe sur le rythme de travail. Les patients et les usagers peuvent être en grande difficulté et particulièrement exigeants.

RCT05 LISTE DES COMPETENCES PAR ACTIVITE-TYPE:

Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe

- Produire des documents professionnels courants
- Assurer la communication des informations utiles à l'activité du service ou de la structure
- Assurer le classement et l'archivage des documents du service ou de la structure
- Accueillir et orienter un correspondant téléphonique et/ou un visiteur
- Assurer le traitement du courrier
- Coordonner le planning d'activités d'une équipe et fixer des rendez-vous

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	6 / 29

- Organiser les déplacements et les réunions
- Gérer un stock de consommables

Assurer le traitement administratif dans un service médical ou social

- Constituer et organiser des dossiers administratifs de patients ou d'usagers
- Appréhender la situation de l'utilisateur ou du patient lors de l'accueil et tout au long de sa prise en charge
- Actualiser des tableaux de suivi et présenter des statistiques en lien avec l'activité du service ou de la structure

COMPETENCES DIRECTEMENT RATTACHEES A L'EMPLOI-TYPE:

Appréhender la fonction de Secrétaire-Assistant(e) Médico-Social dans le périmètre de son champ d'actions et comprendre le fonctionnement et le rôle de la structure.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	7 / 29

RCT06 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'EMPLOI:

ACTIVITE TYPE 1 : ASSURER LES TRAVAUX COURANTS DE SECRETARIAT ET ASSISTER UNE EQUIPE

- Compétence-type 1 : Produire des documents professionnels courants :

- Production de documents adaptés aux besoins
- Réalisation dans les délais requis
- Choix pertinent du logiciel et des fonctions utilisées
- Respect des règles orthographiques et grammaticales
- Respect des normes de présentation et règles typographiques
- Respect des consignes de mise en forme
- Clarté du message transmis et style adapté à l'interlocuteur

- Compétence-type 2 : Assurer la communication des informations utiles à l'activité du service ou de la structure :

- Fiabilité de la source
- Adéquation de l'information sélectionnée par rapport au besoin
- Traitement de l'information adapté à la situation dans un délai imparti

- Compétence-type 3 : Assurer le classement et l'archivage des documents du service ou de la structure :

- Cohérence de la conception du plan de classement par rapport à la situation
- Rapidité d'accès à tout document par un tiers
- Clarté des intitulés des fichiers et dossiers

- Compétence-type 4 : Accueillir et orienter un correspondant téléphonique et/ou un visiteur :

- Présentation soignée
- Courtoisie
- Attitude d'écoute
- Expression adaptée à la situation
- Pertinence des informations et des réponses données

- Compétence-type 5 : Assurer le traitement du courrier :

- Affranchissements sans erreur
- Ventilation du courrier aux bons destinataires
- Respect de la confidentialité
- Identification et enregistrements pertinents en fonction des situations (recommandé, chronopost, etc.)
- Pertinence des réponses (préparation des éléments et/ou rédaction des courriers)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	8 / 29

- Compétence-type 6 : Coordonner le planning d'activités d'une équipe et fixer des rendez-vous :

- Cohérence de la planification des activités (rendez-vous, réunions, déplacements, etc.)
- Respect des contraintes ou impératifs (externes et internes)
- Pertinence des priorités
- Lisibilité des documents produits

- Compétence-type 7 : Organiser les déplacements et les réunions :

- Identification et planification cohérentes des tâches dans les délais impartis
- Prise en compte de l'ensemble des paramètres (contraintes individuelles, matérielles, budgétaires, géographiques, etc.)
- Réactivité face aux imprévus ou changements
- Fiabilité des informations et/ou des documents transmis (convocation, respect du budget, planning, réservation, etc.)

- Compétence-type 8 : Gérer un stock de consommables :

- Pertinence de la procédure mise en place
- Efficacité de l'outil de contrôle des stocks
- Prise en compte des contraintes budgétaires et gestion des urgences

ACTIVITE TYPE 2 : ASSURER LE TRAITEMENT ADMINISTRATIF DANS UN SERVICE MEDICAL OU SOCIAL

-- Compétence-type 9 : Constituer et organiser des dossiers administratifs de patients ou d'utilisateurs :

- Dossiers cohérents et complets
- Délais respectés dans les productions demandées
- Respect des procédures
- Exactitude des informations fournies
- Respect de la confidentialité

- Compétence-type 10 : Appréhender la situation de l'utilisateur ou du patient lors de l'accueil et tout au long de sa prise en charge :

- Respect de la confidentialité
- Attitude d'écoute active
- Compréhension rapide de la problématique
- Pertinence des réponses
- Posture professionnelle

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	9 / 29

- Compétence-type 11 : Actualiser des tableaux de suivi et présenter des statistiques en lien avec l'activité du service ou de la structure

- Exhaustivité et fiabilité des éléments ou informations recueillis
- Respect des procédures et délais légaux
- Cohérence et fiabilité des résultats
- Production répondant en tout point à la demande
- Facilité de lecture et d'exploitation

RCT07 MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE L'EVALUATION:

Les compétences sont évaluées au vu de:

1°) **De l'épreuve de synthèse** résultant:

a) d'une **mise en situation professionnelle**,

- observable directement, réelle ou reconstituée,
- observable en différé (apport de preuve de réalisation),

b) **ou/et d'un entretien technique** après étude et constitution d'un dossier, si la mise en situation ne peut être mise en oeuvre.

2°) **Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)**

- dossier comportant éventuellement des éléments de preuves d'une pratique professionnelle.

3°) **Des résultats des évaluations** réalisées pendant le parcours de formation (parcours hors VAE).

4°) **D'un entretien** avec le jury portant sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice des activités auxquelles donne accès le titre.

RCT08 DISPOSITIF D'EVALUATION APPLICABLE AUX VOIES DE LA FORMATION ET DE LA VAE:

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	5 h00	La durée se décompose comme suit : - 0 h 30 maximum pour la prise en mains du poste de travail (à partir de la remise des documents aux candidats) - 4 h 00 pour la mise en situation - 0 h 10 pour l'épreuve orale - 0 h 20 pour l'entretien de restitution
Présentation de preuves		
Entretien (pour CCS)		

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	10 / 29

Epreuve de synthèse:

1°) l'objet de l'épreuve de synthèse

Il s'agit d'une mise en situation professionnelle reconstituée dont la production écrite permet d'évaluer certaines compétences clés faisant partie des deux activités-type repérées (voir tableau synoptique des compétences grisées en annexe).

Chaque candidat(e) devra fournir les productions suivantes :

- Mise en forme d'un document courant (compte rendu d'hospitalisation, compte rendu opératoire, prescription, rapport d'enquête sociale) à partir d'un texte manuscrit ou d'un enregistrement sur dictaphone, ou encore d'une dictée " en direct "
- Courrier relatif à une situation courante (1 ou 2 courriers) (pour demande de rendez-vous, pour demande d'examen complémentaires, à un confrère pour demander le dossier d'un patient, courrier pour placements familiaux, pour des renseignements auprès des organismes d'assurance maladie, aux organismes de tutelle pour des demandes d'aide, pour des signalements)
- Planification des rendez-vous ou activités (consultations, visites, réunions, permanences, astreintes)
- Accueil physique et téléphonique de visiteurs / correspondants : une ou deux demandes de visiteurs en face à face ou au téléphone (consignes à suivre pour un examen, organisme à contacter pour obtenir une aide, etc.). Cette compétence sera couplée avec la compétence " Appréhender la situation de l'utilisateur ou du patient lors de l'accueil de l'activité 2 et sera réalisée au travers d'une épreuve orale d'une dizaine de minutes à partir de scénarios pré-établis.
- Constitution du dossier d'un nouveau patient ou d'un usager : saisie du dossier, classement numérique et papier des documents administratifs, médicaux ou sociaux (comptes rendus hospitaliers, opératoires, examens de laboratoire, prescriptions, enquêtes sociales) et mise à jour de dossiers existants (1 ou 2 dossiers)
- Présentation de statistiques liées à l'activité du service ou de la structure

AT1 : ASSURER LES TRAVAUX COURANTS DE SECRETARIAT ET ASSISTER UNE EQUIPE :

Sont évaluées les compétences suivantes :

- Produire des documents professionnels courants
- Assurer le classement et l'archivage des documents du service ou de la structure
- Accueillir et orienter un correspondant téléphonique et/ou un visiteur
- Coordonner le planning d'activités d'une équipe et fixer des rendez-vous

AT2 - ASSURER LE TRAITEMENT ADMINISTRATIF DANS UN SERVICE MEDICAL OU SOCIAL :

Sont évaluées les compétences suivantes :

- Constituer et organiser des dossiers administratifs de patients ou d'utilisateurs
- Appréhender la situation de l'utilisateur ou du patient lors de l'accueil et tout au long de sa prise en charge
- Actualiser des tableaux de suivi et présenter des statistiques en lien avec l'activité du service ou de la structure.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	11 / 29

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de l'épreuve de synthèse

- Matériels et matière d'oeuvre :

Chaque candidat(e) disposera :

- d'outils bureautiques : un poste informatique, une imprimante (affectée ou bien accès à une imprimante en réseau). Si le matériel est en réseau, la communication entre les postes doit être supprimée ainsi que la communication externe par internet.
- de fournitures de bureau courantes : dossiers, chemises, papier, stylos, post-it, agrafeuses, etc.

L'organisateur veillera à ce que les candidat(e)s issu(e)s d'un parcours continu de formation n'aient pas accès, sur leur poste de travail informatique, aux dossiers utilisés en formation.

- Ressources :

- les dossiers et documentation professionnelle utiles, tels que dictionnaires, grammaire, Mémento Lefebvre ou équivalent (mis à disposition directe dans la salle).

3°) Les modalités de réalisation

Un dossier est remis à chaque candidat(e) comportant les éléments à traiter, selon une mise en situation reconstituée.

L'emplacement des fichiers numériques fournis pour réaliser certaines tâches, et préalablement prévu par l'organisateur, lui est indiqué au moment de la remise des épreuves.

Un surveillant est prévu pendant toute la durée de l'épreuve écrite. La présence du jury n'est donc pas nécessaire pendant l'épreuve écrite.

Si l'épreuve de synthèse le prévoit, les candidat(e)s peuvent avoir à remettre certains travaux en cours d'épreuve au surveillant, dans le délai imparti. Dans ce cas, la consigne doit figurer dans le sujet de l'épreuve.

Un jury, composé de deux professionnels, intervient obligatoirement pour la correction des épreuves écrites et évalue les travaux produits par chaque candidat en s'aidant des grilles d'évaluation qui lui sont remises.

Le jury est sollicité également pour faire passer à chaque candidat(e) une épreuve orale d'une dizaine de minutes pour évaluer les compétences relatives à l'accueil (compétences 4 et 10 réunies), selon des scénarios pré-établis. Selon les organisations, cette épreuve orale peut intervenir avant l'entretien avec le jury et doit se dérouler en dehors du temps de l'épreuve écrite.

Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat: 5 H 00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	12 / 29

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle:

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis du titre.

RCT09 ENTRETIEN (tous parcours):

L'entretien avec le jury permet de délivrer le Titre Professionnel ou, à défaut, des Certificats de Compétences Professionnelles. Pour cet entretien, le jury doit disposer:

- des résultats à l'épreuve de synthèse,
- du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier,
- et, pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondant aux objectifs définis dans le référentiel de certification.

L'entretien a également pour but de vérifier si le (la) candidat(e) a une vision claire et correcte du métier (fonction de Secrétaire-Assistant(e) Médico-Social) dans le périmètre de son champ d'action, et sa compréhension du fonctionnement et du rôle des différentes structures dans leur domaine d'activités (social, sanitaire ou médico-social).

Durée de l'entretien: 0 H 30

RCT10 JURY - CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION:

Protocole d'intervention propre au titre:

La surveillance de l'épreuve doit être effective pendant toute sa durée. Elle peut être réalisée par un surveillant qui ne peut avoir été formateur(trice) de l'un (ou l'une) des candidat(e)s, ou par un membre du jury.

L'intervention des deux membres du jury est cependant indispensable pour la correction des épreuves écrites, l'épreuve orale et l'entretien final.

Conditions particulières de composition:

Le jury est composé d'au moins deux professionnels du secteur d'activité visé par le titre (exerçant ou ayant exercé une fonction administrative dans le secteur médical ou médico-social -secrétaire médicale ou médico-sociale, coordinatrice d'équipe, cadre d'un service médical ou médico-social) et habilités par la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	13 / 29

RCT11 DATE DE CREATION & AUTEUR:**Date de création:** 11/01/2008**Auteur:** ABOUCAYA MARIE-SIMONE**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire**Date de dernière mise à jour:** 14/01/2008**RCT12 CODE DU RCT:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	14 / 29

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	15 / 29

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe

Code du certificat: CP-001410

RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

Sans objet

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-type visée:

Le(la) Secrétaire Assistant(e) Médico-Social prend en charge les travaux de secrétariat constituant le socle du métier de secrétaire (gestion du courrier et des appels téléphoniques, accueil des visiteurs et/ou des patients, traitement de l'information, mise en forme de documents, classement, etc.) en veillant au respect de la confidentialité.

Les tâches les plus fréquemment exécutées sont :

- Rédiger des écrits professionnels courants : notes, courriers et comptes rendus
- Mettre en forme des documents professionnels : tableaux, graphiques, imprimés, etc.
- Assurer le classement informatique et papier, réaliser l'archivage
- Accueillir des visiteurs, patients ou usagers
- Filtrer les appels téléphoniques, prendre des messages et/ou orienter les correspondants vers le bon interlocuteur
- Effectuer des recherches documentaires, trier les informations et les restituer de manière pertinente
- Assurer le traitement du courrier (Arrivée et Départ : tri, diffusion, expédition et réponse aux demandes courantes)
- Assister une équipe en gérant les plannings d'activités et de rendez-vous et en organisant les déplacements et les réunions
- Gérer le stock des consommables du service ou de la structure (fournitures de bureau, consommables informatiques et autres petits matériels spécifiques au secteur)

Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

L'activité s'exerce dans un environnement informatisé, nécessitant une capacité d'adaptation et de transfert.

L'appui à une équipe implique généralement une organisation en réseau et l'utilisation de logiciels de travail collaboratif (groupware) : fichiers et agendas partagés, etc.

L'engagement de plus en plus fréquent des établissements dans un processus de qualité exige un respect rigoureux des procédures et du secret professionnel.

De même, afin de préserver la confidentialité des informations, le(la) Secrétaire Assistant(e) Médico-Social est amené(e) à respecter les procédures de sécurisation et de protection des documents (fax, photocopieurs, PC codés et destructeurs de papier).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	16 / 29

En milieu médical, la multiplicité de tâches simultanées (prise de RV téléphoniques, frappe de comptes rendus médicaux, etc.) l'oblige à utiliser avec aisance des outils spécifiques (dictaphones, casques et micros téléphoniques) tout en continuant la frappe des documents.

Il(elle) peut être amené(e) à partager un même poste de travail avec un(e) collègue (contraintes des plages horaires et du travail en pôle).

Dans le cadre de l'accréditation(*) des établissements hospitaliers et de la certification des établissements médico-sociaux, de nombreuses structures se dotent de modèles de documents et de chartes graphiques qu'il lui faut utiliser et respecter.

* Procédure visant à assurer l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Au titre de sa mission d'accréditation, la HAS (Haute Autorité de Santé) élabore et valide les méthodes et référentiels, les diffuse et accrédite les établissements

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

- Produire des documents professionnels courants
- Assurer la communication des informations utiles à l'activité du service ou de la structure
- Assurer le classement et l'archivage des documents du service ou de la structure
- Accueillir et orienter un correspondant téléphonique et/ou un visiteur
- Assurer le traitement du courrier
- Coordonner le planning d'activités d'une équipe et fixer des rendez-vous
- Organiser les déplacements et les réunions
- Gérer un stock de consommables

RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

ACTIVITE TYPE 1 :

ASSURER LES TRAVAUX COURANTS DE SECRETARIAT ET ASSISTER UNE EQUIPE :

- Compétence-type 1 : Produire des documents professionnels courants

- Production de documents adaptés aux besoins
- Réalisation dans les délais requis
- Choix pertinent du logiciel et des fonctions utilisées
- Respect des règles orthographiques et grammaticales
- Respect des normes de présentation et règles typographiques
- Respect des consignes de mise en forme
- Clarté du message transmis et style adapté à l'interlocuteur

- Compétence-type 2 : Communiquer les informations utiles à l'activité du service ou de la structure

- Fiabilité de la source
- Adéquation de l'information sélectionnée par rapport au besoin
- Traitement de l'information adapté à la situation dans un délai imparti

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	17 / 29

- Compétence-type 3 : Assurer le classement et l'archivage des documents du service ou de la structure

- Cohérence de la conception du plan de classement par rapport à la situation
- Rapidité d'accès à tout document par un tiers
- Clarté des intitulés des fichiers et dossiers

- Compétence-type 4 : Accueillir et orienter un correspondant téléphonique et/ou un visiteur

- Présentation soignée
- Courtoisie
- Attitude d'écoute
- Aisance de l'expression
- Pertinence des informations et des réponses données

- Compétence-type 5 : Assurer le traitement du courrier

- Affranchissements sans erreur
- Ventilation du courrier aux bons destinataires
- Respect de la confidentialité
- Identification et enregistrements pertinents en fonction des situations (recommandé, Chronopost, etc.)
- Pertinence des réponses (préparation des éléments et/ou rédaction des courriers)

- Compétence-type 6 : Coordonner le planning d'activités d'une équipe et fixer des rendez-vous

- Cohérence de la planification des activités (rendez-vous, réunions, déplacements, etc.)
- Respect des contraintes ou impératifs (externes et internes)
- Pertinence des priorités
- Lisibilité des documents produits

- Compétence-type 7 : Organiser les déplacements et les réunions

- Identification et planification cohérentes des tâches dans les délais impartis
- Prise en compte de l'ensemble des paramètres (contraintes individuelles, matérielles, budgétaires, géographiques, etc.)
- Réactivité face aux imprévus ou changements
- Fiabilité des informations et/ou des documents transmis (convocation, suivi budgétaire, planning, réservation, etc.)

- Compétence-type 8 : Gérer un stock de consommables

- Pertinence de la procédure mise en place
- Efficacité de l'outil de contrôle des stocks
- Prise en compte des contraintes budgétaires et gestion des urgences

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	18 / 29

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	4 H 30	La durée se décompose comme suit : - 0 h 30 maximum pour la prise en mains du poste de travail (à partir de la remise des documents aux candidats) - 3 h 30 pour la mise en situation - 0 h 10 pour l'épreuve orale - 0 h 20 pour l'entretien de restitution
Présentation de preuves		
Entretien (pour CCS)		

Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

La situation de travail recrée les conditions et l'environnement professionnels nécessaires à la mise en oeuvre et à l'évaluation des compétences liées à l'activité professionnelle. Les candidat(e)s, à partir de directives ou consignes (telles qu'elles sont données en entreprise), devront, dans des délais impartis :

- Présenter des documents professionnels en utilisant les principales fonctions des logiciels bureautiques (traitement de texte, tableur, PréAO et les ressources numériques (fichier, image, logo)
- Rechercher et communiquer les informations nécessaires à l'exécution des tâches demandées,
- Assurer un classement informatique et papier des fichiers et documents produits,
- Accueillir et orienter un correspondant ou un visiteur,
- Réaliser des courriers simples et répétitifs,
- Tenir les agendas et planifier les activités d'une équipe,
- Préparer l'organisation de réunions,
- Suivre les besoins et les stocks de petites fournitures habituelles

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

- Un micro-ordinateur par candidat(e) avec logiciels bureautiques courants (traitement de textes, tableur, PréAO).
- Une imprimante individuelle ou collective.
- Des fournitures de bureau courantes : chemises et sous-chemises, agrafeuses, etc.
- Les dossiers et documentation professionnelle utiles, tels que dictionnaires, grammaire, dictionnaires techniques, nomenclatures, guides, etc. (à disposition directe dans la salle).

Si les installations sont en réseau, la communication entre les postes doit être supprimée.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	19 / 29

3°) Les modalités de réalisation

Un dossier est remis à chaque candidat(e) comportant les éléments à traiter, selon une mise en situation reconstituée qui permet d'évaluer toutes les compétences de l'activité-type.

Les ressources spécifiques à la situation de travail en lien avec le scénario :

- Descriptif synthétique de la structure, du service, du poste, contextes de l'épreuve, si nécessaire
- Extrait des procédures en lien avec l'activité, si nécessaire
- Les données à traiter par le(la) candidat(e)

Pour les évaluateurs ;

- Ils devront disposer :
 - D'un poste téléphonique à l'écart de la salle d'évaluation à partir duquel ils pourront répondre aux candidat(e)s ou les appeler pour leur donner des informations ou consignes, ou faire passer l'épreuve orale selon les scénarios pré-définis.

Actions à évaluer

La situation de travail recrée les conditions et l'environnement professionnels nécessaires à la mise en oeuvre et à l'évaluation des compétences liées à l'activité professionnelle. Le candidat, à partir de directives ou consignes (telles qu'elles sont données en entreprise), devra, dans des délais impartis :

- Saisir et mettre en forme un document courant (compte rendu d'hospitalisation, compte rendu opératoire, prescription, rapport d'enquête sociale...) à partir d'un texte manuscrit ou d'un enregistrement sur dictaphone, ou encore d'une dictée " en direct "
- Rédiger un courrier relatif à une situation courante (1 ou 2 courriers) (pour demande de rendez-vous, demande d'examens complémentaires, pour demander le dossier d'un patient à un confrère, courrier pour placements familiaux, pour obtenir des renseignements auprès des organismes d'assurance maladie, aux organismes de tutelle pour des demandes d'aide)
- Etablir la planification des rendez-vous ou activités de l'équipe (consultations, visites, réunions, permanences, astreintes)
- Accueillir des visiteurs, usagers ou correspondants : une ou deux demandes de visiteurs en face à face ou au téléphone (consignes à suivre pour un examen, organisme à contacter pour obtenir une aide)
- Assurer un classement papier et informatique des dossiers et fichiers
- Création d'une arborescence des productions réalisées
- Création de dossiers et de sous-dossiers
- Protection, enregistrement et classement informatique d'un fichier dans un dossier

Il est rappelé que l'organisateur de la session doit prendre les dispositions nécessaires pour que le réseau informatique ne permette pas aux candidats de communiquer entre eux lors de l'épreuve.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	20 / 29

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

L'entretien (seulement pour le CCS):

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:

Protocole d'intervention

Le centre qui organise les sessions de validation pour les CCP constitue le binôme d'évaluateurs : chaque binôme d'évaluateurs est composé d'un professionnel exerçant ou ayant exercé une fonction administrative dans le secteur médical ou médico-social (secrétaire médicale ou médico-sociale, coordinatrice d'équipe, cadre d'un service médical ou médico-social), membre du jury du titre (figurant sur la liste désignée par la DDTEFP) et d'un(e) formateur(trice) du secteur d'activité concerné qui ne peut toutefois pas avoir été formateur(trice) du (de la) candidat(e).

A l'ouverture des plis, le jury remet l'épreuve aux candidat(e)s et assure la transmission des consignes.

Durant la situation de travail, le binôme d'évaluateurs est amené à :

- Assurer la surveillance des candidat(e)s durant l'exécution des travaux
- Prendre connaissance des travaux réalisés par les candidat(e)s au fur et à mesure si l'épreuve le précise (dans ce cas, il convient de donner aux candidat(e)s un délai précis de production), ou en fin d'épreuve.

Le binôme d'évaluateurs corrige l'épreuve écrite et reçoit ensuite chaque candidat(e) pour lui faire passer l'épreuve d'accueil (physique ou téléphonique), avant l'entretien de restitution, qui lui permettra de compléter et clarifier ses éléments d'appréciation.

RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 12/01/2008

Auteur: ABOUCAYA MARIE-SIMONE

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 13/01/2008

RCC09 CODE DU RCC:

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	21 / 29

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

Assurer le traitement administratif dans un service médical ou social

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	22 / 29

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Assurer le traitement administratif dans un service médical ou social

Code du certificat: CP-001412

RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- Sans objet

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-type visée:

Le(la) Secrétaire Assistant(e) " Médico-Social " reçoit des visiteurs, patients ou usagers, prend en charge le traitement administratif des dossiers et participe à la collecte, la codification et la transmission des actes médicaux ou des prestations, sous la responsabilité des professionnels du secteur.

Il(elle) est soumis(e) aux règles et usages de confidentialité du secteur.

- Pour la constitution de dossiers patients ou usagers :

- Collecte et organisation des éléments utiles au dossier (attestations diverses, cartes vitales, cartes de mutuelles, carte nationale d'identité, pièces médicales, etc.)
- Photocopies de ces éléments et classement dans un support adapté et normé
- Suivi et mise à jour de ces dossiers,
- Archivage

Toutes ces opérations s'effectuent dans le respect du secret professionnel et des droits des personnes.

- Pour le traitement administratif des dossiers :

- Collecte des actes, préparation de la codification des prestations médicales, ou établissement des bordereaux, en vue de la facturation
- Télétransmission des éléments aux organismes concernés (CPAM, MSA, etc.)
- Tenue et suivi des statistiques liées aux activités de la structure et production des documents y afférents.

Dans le cadre de cette activité, le(la) Secrétaire Assistant(e) Médico-Social utilise des outils bureautiques courants et des logiciels spécifiques selon les tâches à accomplir.

Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:

L'activité implique une multiplicité de tâches et d'intervenants et nécessite des interruptions fréquentes, une concentration particulière est nécessaire, notamment lors de la préparation à la codification des actes et ce malgré le va-et-vient des patients et/ou des usagers, les appels téléphoniques, etc.

En milieu social, l'accueil de personnes aux difficultés variables requiert écoute et connaissance des droits et aides sociales pour apporter une première réponse à leur attente.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	23 / 29

En milieu hospitalier, le port de la blouse blanche ou "tenue" est souvent obligatoire.

Le fonctionnement du service peut nécessiter une organisation du travail par roulement.
Le traitement des demandes dans l'urgence et la gravité de certaines situations impliquent une bonne maîtrise de soi.

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

- Constituer et organiser des dossiers administratifs de patients ou d'usagers
- Appréhender la situation de l'utilisateur ou du patient lors de l'accueil et tout au long de sa prise en charge
- Actualiser des tableaux de suivi et présenter des statistiques en lien avec l'activité du service ou de la structure

RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

AT2- Assurer l'accueil et le suivi administratif dans une structure médicale ou sociale :

- Compétence-type 9 : Constituer et organiser des dossiers administratifs de patients ou d'usagers

- Dossiers cohérents et complets
- Délais respectés dans les productions demandées
- Respect des procédures
- Exactitude des informations fournies
- Respect de la confidentialité

- Compétence-type 10 : Appréhender la situation de l'utilisateur ou du patient lors de l'accueil et tout au long de sa prise en charge

- Respect de la confidentialité
- Attitude d'écoute active
- Compréhension rapide de la problématique
- Pertinence des réponses
- Posture professionnelle

- Compétence-type 11 : Actualiser des tableaux de suivi et présenter des statistiques en lien avec l'activité du service ou de la structure

- Fiabilité de la source et des données saisies
- Fiabilité des résultats
- Production répondant en tout point à la demande
- Choix des graphiques en cohérence avec les résultats attendus
- Facilité de lecture et d'exploitation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	24 / 29

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	4 h 30 maximum	La durée se décompose comme suit - 0 h 30 maximum pour la prise en mains du poste de travail - 3 h 30 pour la mise en situation - 0 h 30 pour l'entretien de restitution
Présentation de preuves		
Entretien (pour CCS)		

Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

La situation recrée les conditions et l'environnement professionnels nécessaires à la mise en oeuvre et à l'évaluation des compétences liées à l'activité professionnelle.

Sont à préparer, en amont de la situation :

- Les ressources spécifiques à la situation de travail en lien avec le scénario :
- Descriptif synthétique de la structure, du service, du poste, contextes de l'épreuve, si nécessaire
- Extrait des procédures en lien avec l'activité, si nécessaire
- Les données à traiter par le(la) candidat(e)

Actions à évaluer :

- Recevoir un patient ou un usager, découvrir sa problématique et lui indiquer la démarche à suivre ou l'aiguiller vers la personne-ressource
- Constituer et suivre des dossiers de patients ou d'usagers :
- Constitution du dossier d'un nouveau patient/usager : saisie du dossier et classement numérique et papier des documents administratifs, médicaux ou sociaux (comptes rendus hospitaliers, opératoires, examens de laboratoire, prescriptions, enquêtes sociales) et mise à jour de dossiers existants (1 ou 2 dossiers)
- Transmission d'un dossier de patient pré codifié en vue de la facturation (préparation d'une codification à l'acte à partir d'une liste pré-établie), ou d'une demande d'aide sociale en rapport avec les difficultés d'un usager
- Etablir un tableau statistique :
- Réalisation d'un tableau statistique (sur l'activité mensuelle, trimestrielle, annuelle de la structure) à partir d'un tableau ou de données saisies (éventuellement à compléter par des formules de calculs et des données à rechercher) et présentation d'un graphique.

2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

- Un micro-ordinateur par candidat(e) avec logiciels bureautiques courants (traitement de textes, tableur, PréAO).
- Une imprimante individuelle ou collective.
- Des fournitures de bureau courantes : chemises et sous-chemises, agrafeuses, etc.
- Les dossiers et documentation professionnelle utiles, tels que dictionnaires, grammaire, dictionnaires techniques, nomenclatures, guides, etc. (à disposition directe dans la salle).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	25 / 29

Si les installations sont en réseau, la communication entre les postes doit être supprimée.

L'entretien de restitution permet au (à la) candidat(e) d'expliquer ses choix et d'échanger sur sa production et son expérience.

3°) Les modalités de réalisation

Un dossier est remis à chaque candidat(e) comportant les éléments à traiter, selon une mise en situation reconstituée qui permet d'évaluer toutes les compétences de l'activité-type.

Les ressources spécifiques à la situation de travail en lien avec le scénario :

- Descriptif synthétique de la structure, du service, du poste, contextes de l'épreuve, si nécessaire
- Extrait des procédures en lien avec l'activité, si nécessaire
- Les données à traiter par le(la) candidat(e)

Il est rappelé que l'organisateur de la session doit prendre les dispositions nécessaires pour que le réseau informatique ne permette pas aux candidats de communiquer entre eux lors de l'épreuve.

Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

L'entretien (seulement pour le CCS):

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:

Protocole d'intervention

Le centre qui organise les sessions de validation pour les CCP constitue le binôme d'évaluateurs : chaque binôme d'évaluateurs est composé d'un professionnel exerçant ou ayant exercé une fonction administrative dans le secteur médical ou médico-social (secrétaire médicale ou médico-sociale, coordinatrice d'équipe, cadre d'un service médical ou médico-social), membre du jury du titre (figurant sur la liste désignée par la DDTEFP) et d'un(e) formateur(trice) du secteur d'activité concerné qui ne peut toutefois pas avoir été formateur(trice) du (de la) candidat(e).

A l'ouverture des plis, le jury remet l'épreuve aux candidat(e)s et assure la transmission des consignes.

Durant la situation de travail, le binôme d'évaluateurs est amené à :

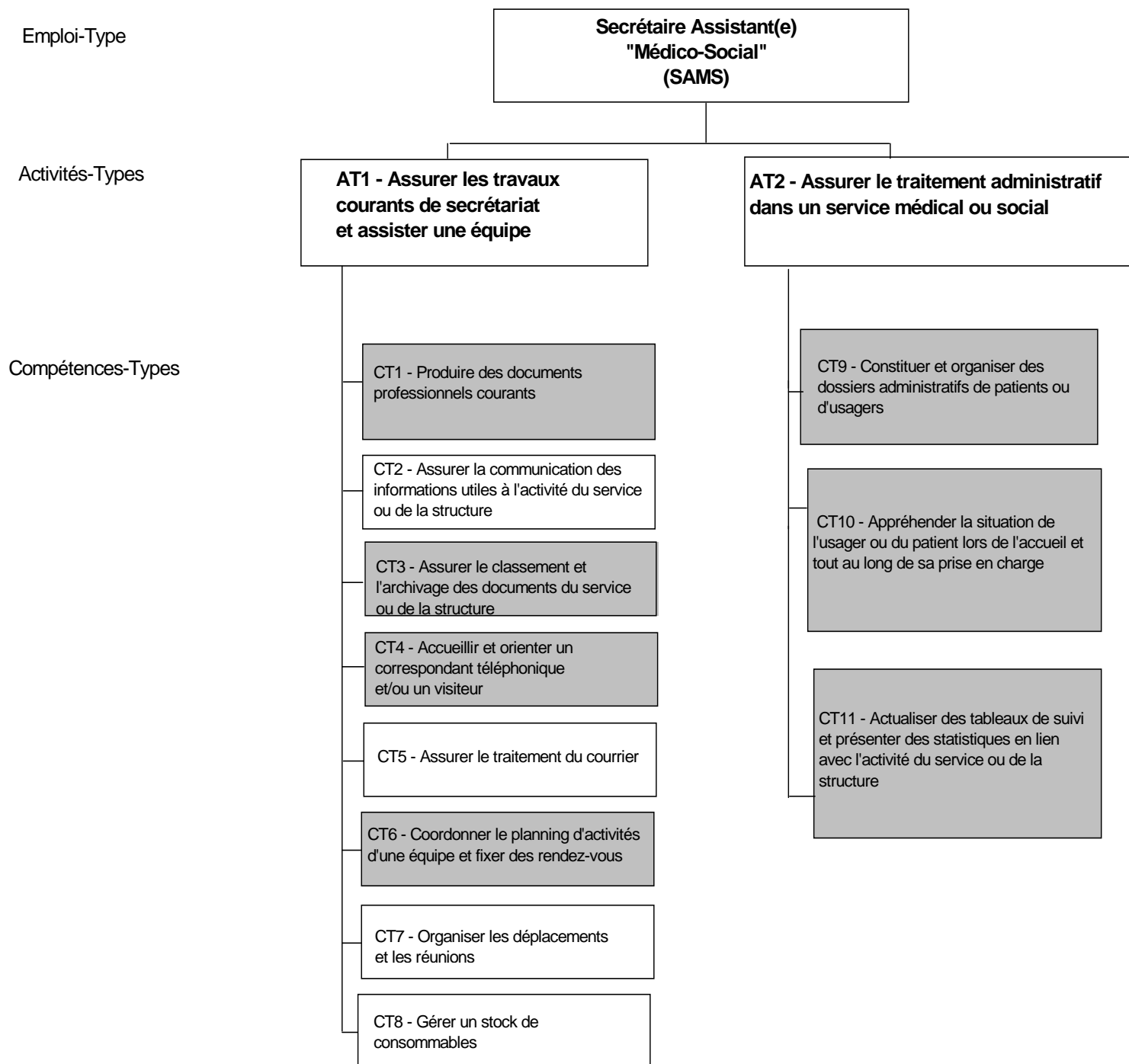
- Assurer la surveillance des candidat(e)s durant l'exécution des travaux
- Prendre connaissance des travaux réalisés par les candidat(e)s au fur et à mesure si l'épreuve le précise (dans ce cas, il convient de donner aux candidat(e)s un délai précis de production), ou en fin d'épreuve.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	26 / 29

Le binôme d'évaluateurs reçoit ensuite chaque candidat(e) après avoir corrigé l'épreuve écrite pour lui faire passer un entretien de restitution, qui lui permettra de compléter et clarifier ses éléments d'appréciation.

RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:**Date de création:** 12/01/2008**Auteur:** ABOUCAYA MARIE-SIMONE**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire**Date de dernière mise à jour:** 13/01/2008**RCC09 CODE DU RCC:**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	27 / 29



Compétences cœur de métier

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	28 / 29

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."



association nationale pour la formation professionnelle des adultes
Ministère chargé de l'emploi

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	Guide RC	4	04/12/2007	21/01/2008	29 / 29