

Secrétaire médical et médico-social

RNCP36080 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	324t
Formacode(s)	35015, 15001
Code(s) ROME	M1609, D1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	15/12/2021
Date d'échéance	15/12/2026

Certificateur(s)

CROIX ROUGE FRANCAISE · SIRET : 77567227221138

Partenaires habilités

20 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 20 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CENTRE REGIONAL DE FORMATION	77567227230469	Former et organiser l'évaluation
C.REG.FORMATION PROF.IDF EST	77567227230162	Former et organiser l'évaluation
CRFP GRAND EST	77567227235476	Former et organiser l'évaluation
CROIX ROUGE FRANCAISE	77567227221138	Former et organiser l'évaluation
CROIX ROUGE FRANCAISE	77567227234008	Former et organiser l'évaluation
CROIX ROUGE FRANCAISE COMPETENCE CRFP	77567227241375	Former et organiser l'évaluation
CROIX ROUGE IRFSS AL INSTITUT DE LUNEVILLE	77567227221344	Former et organiser l'évaluation
CROIX ROUGE IRFSS CA INSTITUT DE TROYES	77567227227028	Former et organiser l'évaluation
CTRE FORMATION PROF.PAYS DE LOIRE	77567227229701	Former et organiser l'évaluation
CTRE RGL FORMATION PROF.AQUITAINE	77567227227267	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 20 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp36080-secretaire-medical-et-medico-social/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Secrétaire médical et médico-social travaille au sein de structures tels des hôpitaux, des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendants, des cabinets médicaux, des centres médicosociaux ou encore des centres sociaux. Selon leur taille, ces établissements peuvent employer de quelques professionnels à plusieurs dizaines voire centaines de salariés. En fonction des organisations en place, le Secrétaire médical et médico-social peut exercer sous la responsabilité d'un médecin, d'un chef de service, d'un cadre de santé, d'un cadre administratif, ou de plusieurs responsables dans le contexte d'une organisation en pôle. Situé à l'interface entre le public et les

professionnels de l'établissement, il a un rôle d'accueil des patients, des usagers et de leurs familles, que ce soit en direct ou par téléphone, et est amené à recueillir des informations en vue de leur orientation ou de leur prise en charge au sein de l'établissement. En contact avec l'ensemble des professionnels internes ou externes concernés par l'activité - équipes médicales, sociales ou médico-sociales, administratifs - il participe à la coordination du parcours de l'usager et maintient un lien entre celui-ci et les différents professionnels impliqués. Il assure la gestion administrative des dossiers des personnes accueillies et suivies au sein de l'établissement et réalise les activités liées à la gestion du secrétariat. Dans le cadre de la politique institutionnelle, il peut collaborer à la réflexion et à la mise en œuvre de projets internes au service, tels ceux portant sur la qualité, l'identitovigilance, la diffusion de l'information ou tout autre projet développé au sein de son service.

ACTIVITÉS VISÉES

Selon les établissements et leur organisation, le Secrétaire médical et médico-social peut exercer tout ou partie des domaines d'activités suivants :

Accueil et orientation des usagers et de leur entourage : accueil des usagers, prise en compte de la demande des personnes et leur orientation, recueil et transmission d'informations vers les professionnels, selon les procédures en vigueur, organisation de l'attente et la gestion de situations difficiles ou à risques.

Collaboration à la coordination du parcours d'accompagnement des usagers : organisation des rendez-vous des patients, transmission des informations aux services et professionnels concernés, vérification des réservations effectuées.

Réalisation de l'activité de secrétariat : production des documents professionnels et spécifiques, constitution du dossier et suivi administratif des parcours de bénéficiaires, réalisation d'opérations de gestion courante.

Participation à la réalisation et à la mise en œuvre de projets internes au service : collaboration à l'organisation générale du service, contribution à l'amélioration de la coordination du parcours des patients, collaboration à la conception, la mise à jour et le déploiement des procédures liées à la démarche qualité et aux certifications.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueillir les personnes physiquement ou par téléphone en adaptant son langage au niveau de ses interlocuteurs et en les interrogeant sur leurs demandes afin de les orienter vers le service adéquat.

Recueillir des informations auprès des bénéficiaires en s'assurant de leur identité afin de constituer ou de compléter leur dossier.

Transmettre le dossier des patients aux services concernés en utilisant les outils et procédures définies afin de respecter la démarche qualité.

Organiser l'attente des patients en hiérarchisant les priorités afin de prévenir toute situation conflictuelle.

Gérer les situations difficiles en veillant à calmer les personnes et en maîtrisant ses propres émotions afin de désamorcer l'agressivité ou les conflits pouvant survenir.

Intervenir en situation de risque ou d'urgence en appliquant les mesures de prévention définies, afin de respecter la limite de ses responsabilités et de la législation en vigueur.

Organiser la prise de rendez-vous des patients au sein du service en tenant compte des prescriptions médicales afin d'en assurer le bon enchaînement selon les différents examens ou intervention à effectuer.

Transmettre les informations nécessaires à l'intervention des différents services en utilisant les procédures et outils internes afin de leur permettre de préparer la prise en charge du patient aux dates et horaires prévus.

Contrôler la coordination mise en place entre les différents acteurs et services internes afin de veiller à la disponibilité du personnel, des locaux, et du matériel à mobiliser.

Actualiser avant et après examens ou interventions, les dossiers des patients en vérifiant la pertinence et la justesse des informations portées, afin de contribuer à la continuité et à la qualité de leurs parcours et à l'information des différents acteurs mobilisés.

Mettre en forme des documents professionnels en respectant les règles propres à chaque support et aux procédures définies afin de respecter la démarche qualité.

Saisir des données en utilisant l'outil informatique afin d'actualiser les documents administratifs et les dossiers dématérialisés en respectant les règles de saisies, de classement et d'archivage.

Rédiger des comptes rendus à partir des notes prises durant les réunions ou tout autre document professionnel à partir d'informations transmises par reconnaissance vocale ou dictée numérique, en s'assurant de la pertinence des thèmes traités et du respect des règles d'écriture et de mise en forme.

Actualiser le dossier de chaque bénéficiaire en respectant les règles de la démarche qualité tout au long des étapes de sa prise en charge au sein du service afin de contribuer à la coordination de son parcours de soin.

Transmettre les informations et documents nécessaires aux différents acteurs internes et externes concernés, en

utilisant les supports et procédures définies afin de respecter la démarche qualité.

Superviser l'utilisation des fournitures et du matériel afin d'effectuer les commandes nécessaires au fonctionnement du service et de prévenir toute rupture de stock.

Effectuer un premier traitement des informations recueillies afin de collaborer à l'analyse statistique des activités du service.

Réaliser des opérations d'encaissement, de télétransmission, d'établissement de devis, de tiers payant, ou de facturation, ... en utilisant les outils et logiciels professionnels afin de contribuer à la gestion courante du service.

Développer ses capacités d'observation et d'analyse en tirant parti de son positionnement de témoin privilégiée inscrit au cœur du fonctionnement du service, afin d'identifier les points pouvant en améliorer le fonctionnement.

Participer aux réunions projets en faisant part de ses réflexions et suggestions afin de collaborer de façon active et constructive.

Assurer la responsabilité de certaine partie des projets internes au service, comme le recueil d'information en s'assurant de la conformité des données reçues, afin de participer à leur déploiement.

Collaborer à la formalisation de protocoles et de procédures en veillant à les faire respecter afin de contribuer au développement de la démarche qualité mise en œuvre au sein du service.

Blocs de compétences

RNCP36080BC01 — Accueil et coordination du parcours de soin des usagers

LISTE DE COMPÉTENCES

- Accueillir les personnes physiquement ou par téléphone en adaptant son langage au niveau de ses interlocuteurs et en les interrogeant sur leurs demandes afin de les orienter vers le service adéquat.
- Recueillir des informations auprès des bénéficiaires en s'assurant de leur identité afin de constituer ou de compléter leur dossier.
- Transmettre le dossier des patients aux services concernés en utilisant les outils et procédures définies afin de respecter la démarche qualité.
- Organiser l'attente des patients en hiérarchisant les priorités afin de prévenir toute situation conflictuelle.
- Gérer les situations difficiles en veillant à calmer les personnes et en maîtrisant ses propres émotions afin de désamorcer l'agressivité ou les conflits pouvant survenir.
- Intervenir en situation de risque ou d'urgence en appliquant les mesures de prévention définies, afin de respecter la limite de ses responsabilités et de la législation en vigueur.
- Organiser la prise de rendez-vous des patients au sein du service en tenant compte des prescriptions médicales afin d'en assurer le bon enchaînement selon les différents examens ou intervention à effectuer.
- Transmettre les informations nécessaires à l'intervention des différents services en utilisant les procédures et outils internes afin de leur permettre de préparer la prise en charge du patient aux dates et horaires prévus.
- Contrôler la coordination mise en place entre les différents acteurs et services internes afin de veiller à la disponibilité du personnel, des locaux, et du matériel à mobiliser.
- Actualiser avant et après examens ou interventions, les dossiers des patients en vérifiant la pertinence et la justesse des informations portées, afin de contribuer à la continuité et à la qualité de leurs parcours et à l'information des différents acteurs mobilisés.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation, en travail individuel, avec production orale

Etude de cas, en travail individuel, avec production écrite

RNCP36080BC02 — Réalisation de l'activité de secrétariat

LISTE DE COMPÉTENCES

- Mettre en forme des documents professionnels en respectant les règles propres à chaque support et aux procédures définies afin de respecter la démarche qualité.
- Saisir des données en utilisant l'outil informatique afin d'actualiser les documents administratifs et les dossiers dématérialisés en respectant les règles de saisies, de classement et d'archivage.
- Rédiger des comptes rendus à partir des notes prises durant les réunions ou tout autre document professionnel à partir d'informations transmises par reconnaissance vocale ou dictée numérique, en s'assurant de la pertinence des thèmes traités et du respect des règles d'écriture et de mise en forme.
- Actualiser le dossier de chaque bénéficiaire en respectant les règles de la démarche qualité tout au long des

étapes de sa prise en charge au sein du service afin de contribuer à la coordination de son parcours de soin.

- Transmettre les informations et documents nécessaires aux différents acteurs internes et externes concernés, en utilisant les supports et procédures définies afin de respecter la démarche qualité.
- Superviser l'utilisation des fournitures et du matériel afin d'effectuer les commandes nécessaires au fonctionnement du service et de prévenir toute rupture de stock.
- Effectuer un premier traitement des informations recueillies afin de collaborer à l'analyse statistique des activités du service.
- Réaliser des opérations d'encaissement, de télétransmission, d'établissement de devis, de tiers payant, ou de facturation, ... en utilisant les outils et logiciels professionnels afin de contribuer à la gestion courante du service.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas, en travail individuel avec production écrite.

RNCP36080BC03 — Contribution à la réalisation et la mise en œuvre de projets

LISTE DE COMPÉTENCES

- Développer ses capacités d'observation et d'analyse en tirant parti de son positionnement de témoin privilégiée inscrit au cœur du fonctionnement du service, afin d'identifier les points pouvant en améliorer le fonctionnement.
- Participer aux réunions projets en faisant part de ses réflexions et suggestions afin de collaborer de façon active et constructive.
- Assurer la responsabilité de certaine partie des projets internes au service, comme le recueil d'information en s'assurant de la conformité des données reçues, afin de participer à leur déploiement.
- Collaborer à la formalisation de protocoles et de procédures en veillant à les faire respecter afin de contribuer au développement de la démarche qualité mise en œuvre au sein du service.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas / mise en situation en travail collectif ou individuel avec production orale et écrite.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Secrétaire médical et médico-social exerce dans des établissements sociaux, médico-sociaux, de santé, de services aux personnes, des organismes de protection sociale.

Ce sont principalement :

- Des cabinets de médecins libéraux ou professions paramédicales,
- Des structures hospitalières,
- Des établissements pour personnes âgées dépendants,
- Des instituts médico éducatifs,
- Des maisons d'accueil spécialisé,
- Des plateformes de service. · Laboratoires d'analyses médicales · Centre d'imagerie médicale

Ces structures sont de statuts différents : · Privé,

- Secteur associatif,
- Public

Leurs tailles sont différentes, allant d'un seul salarié (dans le cadre d'un cabinet médical) à plusieurs centaines de salariés (structures hospitalières).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Secrétaire médical

Secrétaire médico-Social

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Arrêté du 30 décembre 2014 relatif à l'attestation de formation aux gestes et soins d'urgence qui précise dans son article 1 que « L'attestation de formation aux gestes et soins d'urgence prévue à l'article D. 6311-19 du code de la santé publique comprend : - l'attestation de formation aux gestes et soins d'urgence de niveau 1 destinée à l'ensemble des personnels, non professionnels de santé, exerçant au sein d'un établissement de santé, d'une structure médico-sociale ou dans un cabinet libéral auprès d'un professionnel de santé libéral ; [...] »

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 585 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	44 564
Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	7 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L3X80 — Secrétaires de direction L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Les candidats doivent posséder les capacités rédactionnelles et de communication de base. Ils sont sélectionnés lors de deux épreuves, l'une à l'écrit et l'autre à l'oral.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

- Un représentant de la Direction de la formation de la Croix Rouge Française au niveau national.
- Deux professionnels Secrétaire médical ou Secrétaire médico-social.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 500 €
Selon la branche	7 516 € – 9 240 €
Prise en charge	Branches concernées
8 500 €	Valeur par défaut · 209 branches
9 240 €	CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme, CPNE-FP du secteur des activités sanitaires, sociales et médico-sociales privé à but non lucratif
7 700 €	CPNEFP Mutualité
7 516 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date de décision	15/12/2021
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	15/12/2026

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	217	21	88 %	—
2019	191	18	92 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP29378

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP29378, RNCP35039, RNCP36219, RNCP36491, RNCP36495, RNCP36520, RNCP36632, RNCP36714, RNCP36734, RNCP36805, RNCP36897, RNCP36939, RNCP37231

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.croix-rouge.fr/Je-me-forme/Etudiants/Se-former-a-un-metier-a-la-Croix-Rouge/Secretaire-medical-et-medico-social>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36080/>

Où se former

Formations référencées	48
Organismes	10
Régions couvertes	9
Prix indicatif	840 € – 5 796 €
Durée	70 – 847 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	9
Organismes gestionnaires (CFA)	1
Organismes formateurs	8
Régions couvertes	6
Départements couverts	7
Organismes certifiés Qualiopi	8

Formations à distance	1
Sessions	de 11/2025 à 10/2027

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	313
Parcours menés à terme	223
Taux d'achèvement	71 %
Période	05/2022 – 07/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	370
Montant total engagé	1 971 076 €
Coût moyen par dossier	5 327 €
Durée moyenne	908 h
Période	03/2022 – 08/2026
France compétences	57 %
Reste à charge titulaire	22 %
France Travail	20 %
Entreprise	1 %
OPCO	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.