

Secrétaire médical et médico-social

RNCP36632 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	324t, 324
Formacode(s)	35015
Code(s) ROME	M1609
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/07/2022
Date d'échéance	01/07/2024

Certificateur(s)

POLE FORMATION SANTE · SIRET : 38392563300059

Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CQFD	34944634400039	Former et organiser l'évaluation
MOVE UP ! FORMATION	85239212500021	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les secrétaires médicaux ont pour missions d'assister les médecins, les responsables et le personnel du secteur sanitaire et social et assurent des fonctions de gestion relationnelle et administrative d'un secrétariat médical ou médico-social. Ils veillent au bon fonctionnement de leur service et doivent savoir juger de l'urgence d'une situation et prioriser leurs tâches.

ACTIVITÉS VISÉES

Accueil physique, téléphonique et numérique (mails, plateformes médicales, site Internet...)

Information, conseil et orientation en interne et en externe

Gestion du flux et des priorités

Prévention et gestion des situations conflictuelles et ou d'agressivité

Gestion de la salle d'attente et élaboration de documents informatifs

Gestion du courrier entrant et sortant

Rédaction, traitement et mise en forme de tous documents professionnels (courriers, comptes rendus, notes, rapports, formulaires etc.) à partir du dictaphone, de la dictée numérique ou vocale, de la prise de notes ou de la frappe en direct

Coordination du parcours de soin et gestion du dossier médical : de sa création, actualisation jusqu'à sa clôture, en format papier et numérique

Organisation de son activité, de la prise de rendez-vous et de l'occupation des locaux

Télétransmission et activités comptables

Utilisation des matériels bureautiques et de reproduction

Gestion et approvisionnement des stocks de fournitures et de matériels

Organisation de réunions, de déplacements, de congrès

Veille et gestion documentaire

Participation à la démarche qualité et au tutorat

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Maîtriser les techniques d'accueil de face à face et téléphoniques ainsi que le filtrage

Savoir s'exprimer correctement à l'oral et à l'écrit en soignant sa communication non verbale, son vocabulaire, sa syntaxe, sa grammaire, son orthographe...

Adapter son niveau de langage à son interlocuteur (enfants, adultes, personnes âgées, autres professionnels, personnes en situation de handicap, interculturalité etc.).

Prendre un message et le restituer quel que soit l'interlocuteur

Recueillir les informations nécessaires à l'identitovigilance

Interroger l'interlocuteur sur sa demande et l'orienter vers le service adéquat et orienter les usagers en interne comme en externe selon ses besoins et attentes

Conseiller le patient sur son parcours médical, les démarches administratives qui s'y attachent

Renseigner les usagers sur les prises en charges des frais médicaux

Orienter les usagers vers la salle d'attente et leur indiquer les modalités de prise en charge et de passage

Gérer les priorités entre le téléphone et la présence physique, les demandes des supérieurs hiérarchiques/collègues et les urgences médicales

Observer et reconnaître toute situation dangereuse et ou potentiellement agressive pour y faire face et désamorcer un conflit

Adapter toute sa communication (verbale et non verbale) en fonction de la situation

Gérer la tenue de l'espace physique : gel hydro alcoolique, disposition des tables, chaises, journaux...

Réapprovisionner les fournitures et documents nécessaires : gel hydro alcoolique, plaquettes, flyers

Assurer l'affichage informatif législatif et réglementaire, par voie papier ou digitale

Concevoir tous supports visuels informatifs internes au service (affiches, flyers comprenant du texte, des images, tableaux, graphiques...)

Réceptionner, trier et diffuser tous documents relatifs au domaine professionnel

Identifier et répertorier les documents professionnels

Respecter et s'approprier le circuit et les procédures du traitement du courrier

Connaitre et appliquer les normes rédactionnelles et de mise en forme conformes aux procédures internes dans le respect de la démarche qualité

Maîtriser l'expression écrite, l'orthographe, la syntaxe, la terminologie médicale et le vocabulaire médical et sanitaire et social

Maîtriser l'outil informatique, les logiciels professionnels, le Pack Office Windows, le dictaphone, la dictée numérique et vocale

Savoir prendre des notes et synthétiser les informations et éléments essentiels

Concevoir, créer, mettre à jour et saisir tous documents et tableaux, graphiques, à partir de données chiffrées en utilisant les logiciels appropriés

Saisir les données informatiques pour actualiser les documents et dossiers en format papier et de façon dématérialisée (logiciels et bases de données)

Connaitre l'organisation interne de la gestion informatique des dossiers et fichiers, l'arborescence, l'intranet etc.

Connaitre et respecter les outils et procédures liés aux dossiers médicaux des bénéficiaires (patients et/ou résidents) en lien avec la démarche qualité (comme les formulaires CERFA, les nomenclatures et codification de tarification à l'acte et à l'activité etc.)

Assurer le classement et l'archivage, papier et numérique, du dossier et des documents liés

Connaitre les différents services et partenaires et transmettre les informations (en interne et à l'externe) aux différents services concernés dans le respect du cadre législatif (secret médical, charte des patients, éthique et déontologie professionnelles)

Maîtriser les logiciels de tableurs et de planification

Gérer son temps : anticiper et prioriser les différentes tâches dans le temps compte tenu des impératifs

Savoir gérer l'urgence et réguler sa charge de travail

Coordonner une ou plusieurs tâches entre différents professionnels

Prendre en compte les prescriptions médicales et coordonner la prise de rdv en tenant compte des contraintes et disponibilités des examens et interventions à effectuer

Connaitre et appliquer la procédure de télétransmission CPAM et Mutuelles (Carte Vitale et carte mutuelle dont tiers payant et/ou Complémentaire Santé Solidaire)

Elaborer des devis selon les procédures et documents existants

Gérer des encaissements des actes (espèces, cartes bancaires, chèques) et saisie administrative de bordereaux de remise des chèques

Gérer de la facturation et de la comptabilité courante d'une structure

Maîtriser l'utilisation des matériels de reproduction tels que photocopieur, scanner

Maîtriser l'utilisation des outils et matériels professionnels : ordinateurs, logiciels divers, plateformes de gestion des rdv (Doctolib), et de e-consultation...

Gérer le flux des consommables (ramettes papiers, encre toner, fournitures de bureau, gel hydro alcoolique, papier essuie mains...)

Passer et suivre les commandes des produits et matériels pour éviter les ruptures de stocks

Gérer l'économat ou le stockage des produits et matériels

Animer ou participer à une réunion, collecter tout élément essentiel, synthétiser et en faire la restitution

Participer à l'organisation d'un événement avec l'équipe sur les plans logistique et communicationnel

Réserver les salles, matériels, moyens de transport et d'hébergement inhérents à l'évènement pour chaque membre participant

Identifier les lieux ressources du secteur sanitaire et social

Rechercher, réactualiser et exploiter les sources documentaires législatives et réglementaires

Tenir l'équipe informée des actualités officielles

Gérer la documentation professionnelle (revues, articles) sous forme papier ou numérique

Participer à l'amélioration continue et appliquer la démarche qualité en vigueur au sein de la structure

Utiliser les outils, protocoles et procédures issus de la démarche qualité

Transmettre ses connaissances et son savoir-faire à un collègue, de nouveaux entrants ou stagiaires

Contribuer à la mise en place et à l'application d'une démarche écoresponsable et de développement durable

Blocs de compétences

RNCP36632BC01 — Accueil, information et orientation dans un service médical ou médicosocial

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser les techniques d'accueil de face à face et téléphoniques ainsi que le filtrage

Savoir s'exprimer correctement à l'oral et à l'écrit en soignant sa communication non verbale, son vocabulaire, sa syntaxe, sa grammaire, son orthographe.

Adapter son niveau de langage à son interlocuteur (enfants, adultes, personnes âgées, autres professionnels, personnes en situation de handicap, interculturalité etc.).

Prendre un message et le restituer quel que soit l'interlocuteur

Recueillir les informations nécessaires à l'identitovigilance

Interroger l'interlocuteur sur sa demande et l'orienter vers le service adéquat et orienter les usagers en interne comme en externe selon ses besoins et attentes

Conseiller le patient sur son parcours médical, les démarches administratives qui s'y attachent

Renseigner les usagers sur les prises en charges des frais médicaux

Orienter les usagers vers la salle d'attente et leur indiquer les modalités de prise en charge et de passage

Gérer les priorités entre le téléphone et la présence physique, les demandes des supérieurs hiérarchiques/collègues et les urgences médicales

Observer et reconnaître toute situation dangereuse et ou potentiellement agressive pour y faire face et désamorcer un conflit

Apprendre à gérer son stress et ses émotions

Adapter toute sa communication (verbale et non verbale) en fonction de la situation

Gérer la tenue de l'espace physique : gel hydro alcoolique, disposition des tables, chaises, journaux.

Réapprovisionner les fournitures et documents nécessaires : gel hydro alcoolique, plaquettes, flyers

Assurer l'affichage informatif législatif et réglementaire, par voie papier ou digitale

Concevoir tous supports visuels informatifs internes au service (affiches, flyers comprenant du texte, des images, tableaux, graphiques....

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Test écrit

Constitution d'un dossier sur un thème de santé publique et soutenance orale

Mise en situation professionnelle

RNCP36632BC02 — Gestion administrative du secrétariat médical

LISTE DE COMPÉTENCES

Réceptionner, trier et diffuser tous documents relatifs au domaine professionnel

Identifier et répertorier les documents professionnels

Respecter et s'approprier le circuit et les procédures du traitement du courrier

Connaître et appliquer les normes rédactionnelles et de mise en forme conformes aux procédures internes dans le respect de la démarche qualité

Maîtriser l'expression écrite, l'orthographe, la syntaxe, la terminologie médicale et le vocabulaire médical et sanitaire et social

Maîtriser l'outil informatique, les logiciels professionnels, le Pack Office Windows, le dictaphone, la dictée numérique et vocale

Savoir prendre des notes et synthétiser les informations et éléments essentiels

Concevoir, créer, mettre à jour et saisir tous documents et tableaux, graphiques, à partir de données chiffrées en utilisant les logiciels appropriés

Saisir les données informatiques pour actualiser les documents et dossiers en format papier et de façon dématérialisée (logiciels et bases de données)

Connaître l'organisation interne de la gestion informatique des dossiers et fichiers, l'arborescence, l'intranet etc.

Connaître et respecter les outils et procédures liés aux dossiers médicaux des bénéficiaires (patients et/ou résidents) en lien avec la démarche qualité (comme les formulaires CERFA, les nomenclatures et codification de tarification à l'acte et à l'activité etc.)

Assurer le classement et l'archivage, papier et numérique, du dossier et des documents liés

Connaître les différents services et partenaires et transmettre les informations (en interne et à l'externe) aux différents services concernés dans le respect du cadre législatif (secret médical, charte des patients, éthique et déontologie professionnelles)

Maîtriser les logiciels de tableurs et de planification

Gérer son temps : anticiper et prioriser les différentes tâches dans le temps compte tenu des impératifs

Savoir gérer l'urgence et réguler sa charge de travail

Coordonner une ou plusieurs tâches entre différents professionnels

Prendre en compte les prescriptions médicales et coordonner la prise de rdv en tenant compte des contraintes et disponibilités des examens et interventions à effectuer

Connaître et appliquer la procédure de télétransmission CPAM et Mutuelles (Carte Vitale et carte mutuelle dont tiers payant et/ou Complémentaire Santé Solidaire)

Elaborer des devis selon les procédures et documents existants

Gérer des encaissements des actes (espèces, cartes bancaires, chèques) et saisie administrative de bordereaux de remise des chèques

Gérer de la facturation et de la comptabilité courante d'une structure

Utiliser un logiciel dédié

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Tests écrits

Mise en situation professionnelle

Etude de cas

Mise en situation professionnelle

RNCP36632BC03 — Appui technique et opérationnel à l'équipe et au service / établissement

LISTE DE COMPÉTENCES

Maîtriser l'utilisation des matériels de reproduction tels que photocopieur, scanner

Maîtriser l'utilisation des outils et matériels professionnels : ordinateurs, logiciels divers, plateformes de gestion des rdv (Doctolib), et de e-consultation...

Gérer le flux des consommables (ramettes papiers, encre toner, fournitures de bureau, gel hydro alcoolique, papier essuie mains...)

Passer et suivre les commandes des produits et matériels pour éviter les ruptures de stocks

Gérer l'économat ou le stockage des produits et matériels
 Animer ou participer à une réunion, collecter tout élément essentiel, synthétiser et en faire la restitution
 Participer à l'organisation d'un évènement avec l'équipe sur les plans logistique et communicationnel
 Réserver les salles, matériels, moyens de transport et d'hébergement inhérents à l'évènement pour chaque membre participant
 Identifier les lieux ressources du secteur sanitaire et social
 Rechercher, réactualiser et exploiter les sources documentaires législatives et règlementaires
 Tenir l'équipe informée des actualités officielles
 Gérer la documentation professionnelle (revues, articles) sous forme papier ou numérique
 Participer à l'amélioration continue et appliquer la démarche qualité en vigueur au sein de la structure
 Utiliser les outils, protocoles et procédures issus de la démarche qualité
 Transmettre ses connaissances et son savoir-faire à un collègue, de nouveaux entrants ou stagiaires
 Contribuer à la mise en place et à l'application d'une démarche écoresponsable et de développement durable

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exposé oral collectif
 Tests écrits
 Mise en situation professionnelle

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Etablissements médicaux publics et privés
 Etablissements médico-sociaux
 Administration de santé

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Secrétaire médical

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)	Modérée (3/5) 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)	2 288 €
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)
Projets de recrutement (BMO 2026)	38 238
Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	8 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L3X80 — Secrétaires de direction L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Sélection via une épreuve écrite et un entretien oral de positionnement

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Ne peuvent se présenter à la certification que les candidats ayant suivi l'ensemble du dispositif de formation et ayant effectué de manière obligatoire, 308 heures de stage ou de présence chez un employeur (exceptés les candidats VAE).

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

1 représentant de l'organisme certificateur

2 professionnels (techniciens, cadres ou dirigeants de structure médicales ou médicosociales)

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	6 830 €
Selon la branche	6 000 € – 8 054 €
Prise en charge	Branches concernées
6 830 €	Valeur par défaut · 209 branches
8 054 €	CPNE Travail Temporaire, CPNEFP Mutualité, CPNEFP Régime général de la Sécurité sociale
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	01/07/2022
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/07/2024

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	84	3	87 %	73 %
2020	88	0	90 %	82 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP9082

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP39352

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.poleformation-sante.fr/particuliers/secretaire-medicale-et-medico-sociale>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	115
Parcours menés à terme	106
Taux d'achèvement	92 %
Période	10/2022 – 01/2025

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	134
Montant total engagé	327 164 €
Coût moyen par dossier	2 442 €
Durée moyenne	582 h
Période	09/2022 – 06/2024
France compétences	83 %
Reste à charge titulaire	8 %
France Travail	8 %
Entreprise	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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