

Secrétaire médical et médico-social

RNCP39352 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	324
Formacode(s)	35015
Code(s) ROME	M1609
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	19/07/2024
Date d'échéance	19/07/2027

Certificateur(s)

POLE FORMATION SANTE · SIRET : 38392563300059

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CQFD	34944634400070	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, information et orientation des patients
- Médiation des situations complexes au sein d'un établissement de santé et/ou cabinet médical et prise d'initiative en fonction des urgences
- Planification des activités : prises de rendez-vous, gestion des emplois du temps des collaborateurs/médecins, gestion de l'agenda des consultations, admission, ...
- Suivi administratif spécifique au secteur médical / médico-social : réception et rédaction de courriers, constitution des dossiers médicaux, convocations, saisie des comptes-rendus de consultation ou postopératoires, mise à jour des dossiers et archivage des documents...
- Contribution à la saisie des opérations comptables courantes et à la tarification des actes médicaux en conformité avec la réglementation.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueillir, informer et orienter les usagers

- Accueillir physiquement les patients et visiteurs en adaptant sa communication à son interlocuteur afin de créer un climat de confiance dès leur arrivée.
- Gérer efficacement les appels téléphoniques en apportant des réponses précises et en redirigeant les appels vers les services appropriés, contribuant ainsi à une communication fluide et efficace.

- Maîtriser les outils numériques pour assurer un accueil virtuel efficace, que ce soit par le biais de mails, de plateformes médicales ou du site Internet de l'établissement, facilitant ainsi l'accessibilité aux informations.
 - Enregistrer et transmettre les informations nécessaires au suivi des dossiers dans le respect des règles d'identitovigilance et de protection des données
 - Fournir des informations claires et adaptées en fonction des spécificités de l'utilisateur dans le but de répondre aux besoins spécifiques de chaque interlocuteur.
 - Conseiller les interlocuteurs sur les procédures administratives, les droits des usagers et les services disponibles, contribuant ainsi à une compréhension et une prise en charge optimale.
 - Orienter de manière personnalisée les interlocuteurs vers les services appropriés en fonction de leurs besoins spécifiques, favorisant ainsi une navigation facilitée au sein de l'établissement.
 - Réaliser des supports visuels informatifs permettant aux collaborateurs de connaître l'actualité du service
 - Assurer l'affichage informatif, réglementaire et obligatoire selon les procédures en vigueur et/ou la modalité adaptée au contexte
 - Mettre en place des stratégies de prévention pour anticiper les situations conflictuelles, contribuant ainsi à un environnement harmonieux.
 - Gérer les situations conflictuelles avec diplomatie et professionnalisme, favorisant ainsi un climat de travail sûr et serein.
 - Utiliser des techniques de médiation pour résoudre les conflits de manière constructive, contribuant ainsi à maintenir des relations positives.
 - Identifier les situations potentiellement dangereuses pour alerter de façon adaptée et efficace en cas de besoin.
- Assurer la gestion des activités administratives au sein d'un établissement de santé ou médico-social.
- Planifier efficacement les activités administratives en fonction des priorités et des échéances, assurant ainsi une gestion du temps optimale.
 - Assurer une gestion optimale des rendez-vous en tenant compte des contraintes et disponibilités des professionnels de santé ainsi que les prescriptions médicales, contribuant ainsi à la qualité du service.
 - Contribuer à la saisie des opérations comptables courantes, assurant ainsi la fiabilité des données financières.
 - Assurer le suivi des dépenses et des recettes en collaboration avec les services comptables, contribuant ainsi à une gestion budgétaire rigoureuse.
 - Assurer le classement et l'archivage, papier et numérique, des dossiers et des documents dans le respect de la confidentialité et RGPD.
 - Effectuer l'archivage des documents conformément aux normes en vigueur, contribuant ainsi à une gestion documentaire sécurisée.
 - Coordonner les aspects logistiques des réunions, déplacements et congrès dans le but d'assurer le bon déroulement de ces événements.
 - Assurer la communication préalable et le suivi post-événementiel de ces activités, contribuant ainsi à une collaboration efficace.
 - Se positionner en tant que secrétaire médicale / médico-sociale en réunion, collecter et synthétiser les éléments importants pour les transmettre et /ou suivre l'application des décisions
 - Contribuer à l'amélioration continue des processus administratifs, participant ainsi activement à la qualité des services.
 - Participer aux audits qualité et à la mise en place des actions correctives, contribuant ainsi à une gestion axée sur l'amélioration continue.
 - Contribuer à la mise en place et à l'application d'une démarche écoresponsable et de développement durable
 - Participer à la veille réglementaire et professionnelle pour permettre au service d'anticiper et répondre rapidement aux évolutions
 - Gérer les stocks de manière optimale en assurant la disponibilité des fournitures et matériels nécessaires, contribuant ainsi à une gestion efficace des ressources.
 - Collaborer avec les services logistiques pour les approvisionnements, assurant ainsi une gestion proactive des stocks.
- Gérer les activités relatives au domaine médical et médico-social
- Assurer la création, la mise à jour, et la clôture des dossiers médicaux en conformité avec les normes, contribuant ainsi à une gestion documentaire rigoureuse.
 - A l'aide d'outils adaptés, planifier les rendez-vous pour coordonner les différentes étapes du parcours de soin des usagers, assurant ainsi une prise en charge globale et coordonnée.
 - Enregistrer les informations nécessaires au suivi des dossiers dans le respect des règles d'identitovigilance et de

protection des données

- Transmettre aux interlocuteurs concernés, internes et externes, les informations nécessaires au suivi qualitatif du dossier de l'usager dans un souci de coordination du parcours de santé.
- A l'aide d'outils et de la terminologie adaptés, rédiger des documents professionnels de manière précise et conforme aux standards du secteur, assurant ainsi une communication écrite de qualité.
- Utiliser divers moyens (dictaphone, dictée numérique ou vocale, prise de notes, frappe en direct) pour assurer une documentation complète et de qualité, contribuant ainsi à une gestion optimale de l'information.
- Prendre des notes et synthétiser des informations et éléments essentiels pour faciliter le suivi des dossiers et la communication interne au service.
- Maîtriser les outils de télétransmission pour assurer l'échange sécurisé d'informations médicales, contribuant ainsi à la confidentialité des données.
- Elaborer des devis et factures selon la tarification des actes médicaux et /ou la nomenclature générale des actes médicaux, (NGAP), contribuant ainsi à une gestion financière en conformité avec la réglementation.
- Appliquer et faire appliquer les normes d'hygiène et de prévention conformément aux protocoles établis par la Haute Autorité de Santé (HAS), contribuant ainsi à la sécurité des patients et du personnel.
- Veiller à la conformité des pratiques professionnelles avec les recommandations en vigueur, notamment en matière de droit à l'information (et à la non information), contribuant ainsi à une prise en soins de qualité.

Blocs de compétences

RNCP39352BC01 — Accueillir, informer et orienter les usagers

LISTE DE COMPÉTENCES

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

- Accueillir physiquement les patients et visiteurs en adaptant sa communication à son interlocuteur afin de créer un climat de confiance dès leur arrivée.
- Gérer efficacement les appels téléphoniques en apportant des réponses précises et en redirigeant les appels vers les services appropriés, contribuant ainsi à une communication fluide et efficace.
- Maîtriser les outils numériques pour assurer un accueil virtuel efficace, que ce soit par le biais de mails, de plateformes médicales ou du site Internet de l'établissement, facilitant ainsi l'accessibilité aux informations.
- Enregistrer et transmettre les informations nécessaires au suivi des dossiers dans le respect des règles d'identitovigilance et de protection des données

Information, conseil et orientation en adaptant son niveau de langage à son interlocuteur (enfants, adultes, personnes âgées, autres professionnels, personnes en situation de handicap, interculturalité etc.).

- Fournir des informations claires et adaptées en fonction des spécificités de l'usager dans le but de répondre aux besoins spécifiques de chaque interlocuteur.
- Conseiller les interlocuteurs sur les procédures administratives, les droits des usagers et les services disponibles, contribuant ainsi à une compréhension et une prise en charge optimale.
- Orienter de manière personnalisée les interlocuteurs vers les services appropriés en fonction de leurs besoins spécifiques, favorisant ainsi une navigation facilitée au sein de l'établissement.
- Réaliser des supports visuels informatifs permettant aux collaborateurs de connaître l'actualité du service
- Assurer l'affichage informatif, réglementaire et obligatoire selon les procédures en vigueur et/ou la modalité adaptée au contexte

Prévention et gestion des situations conflictuelles et ou d'agressivité

- Mettre en place des stratégies de prévention pour anticiper les situations conflictuelles, contribuant ainsi à un environnement harmonieux.
- Gérer les situations conflictuelles avec diplomatie et professionnalisme, favorisant ainsi un climat de travail sécurisé et serein.
- Utiliser des techniques de médiation pour résoudre les conflits de manière constructive, contribuant ainsi à maintenir des relations positives.
- Identifier les situations potentiellement dangereuses pour alerter de façon adaptée et efficiente en cas de besoin.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation en situation professionnelle (stage)

Analyse réflexive de situation professionnelle (écrit + oral (jury)

Questionnaire –contrôles continus :

- Test de connaissance en Anglais
- Test de connaissance en communication

RNCP39352BC02 — Assurer la gestion des activités administratives au sein d'un établissement de santé ou médico-social.

LISTE DE COMPÉTENCES

Organisation de son activité et de la prise de rendez-vous

- Planifier efficacement les activités administratives en fonction des priorités et des échéances, assurant ainsi une gestion du temps optimale.
- Assurer une gestion optimale des rendez-vous en tenant compte des contraintes et disponibilités des professionnels de santé ainsi que les prescriptions médicales, contribuant ainsi à la qualité du service.

Participer à la gestion de la comptabilité courante d'une structure

- Contribuer à la saisie des opérations comptables courantes, assurant ainsi la fiabilité des données financières.
- Assurer le suivi des dépenses et des recettes en collaboration avec les services comptables, contribuant ainsi à une gestion budgétaire rigoureuse.

Classer et archiver les documents

- Assurer le classement et l'archivage, papier et numérique, des dossiers et des documents dans le respect de la confidentialité et RGPD.
- Effectuer l'archivage des documents conformément aux normes en vigueur, contribuant ainsi à une gestion documentaire sécurisée.

Organisation de réunions, de déplacements, de congrès

- Coordonner les aspects logistiques des réunions, déplacements et congrès dans le but d'assurer le bon déroulement de ces événements.
- Assurer la communication préalable et le suivi post-événementiel de ces activités, contribuant ainsi à une collaboration efficace.
- Se positionner en tant que secrétaire médicale / médico-sociale en réunion, collecter et synthétiser les éléments importants pour les transmettre et /ou suivre l'application des décisions

Participation à la démarche qualité

- Contribuer à l'amélioration continue des processus administratifs, participant ainsi activement à la qualité des services.
- Participer aux audits qualité et à la mise en place des actions correctives, contribuant ainsi à une gestion axée sur l'amélioration continue.
- Contribuer à la mise en place et à l'application d'une démarche écoresponsable et de développement durable
- Participer à la veille réglementaire et professionnelle pour permettre au service d'anticiper et répondre rapidement aux évolutions

Gestion et approvisionnement des stocks de fournitures et de matériels

- Gérer les stocks de manière optimale en assurant la disponibilité des fournitures et matériels nécessaires, contribuant ainsi à une gestion efficiente des ressources.
- Collaborer avec les services logistiques pour les approvisionnements, assurant ainsi une gestion proactive des stocks.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation en situation professionnelle (stage)

Étude de cas

Questionnaire –contrôles continus :

- test sur l'organisation de l'activité
- test sur la gestion de planning
- Test Word/ Excel

RNCP39352BC03 — Gérer les activités relatives au domaine médical et médico-social

LISTE DE COMPÉTENCES

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

- Assurer la création, la mise à jour, et la clôture des dossiers médicaux en conformité avec les normes, contribuant ainsi à une gestion documentaire rigoureuse.
- A l'aide d'outils adaptés, planifier les rendez-vous pour coordonner les différentes étapes du parcours de soin des usagers, assurant ainsi une prise en charge globale et coordonnée.

- Enregistrer les informations nécessaires au suivi des dossiers dans le respect des règles d'identitovigilance et de protection des données
- Transmettre aux interlocuteurs concernés, internes et externes, les informations nécessaires au suivi qualitatif du dossier de l'usager dans un souci de coordination du parcours de santé.

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

- A l'aide d'outils et de la terminologie adaptés, rédiger des documents professionnels de manière précise et conforme aux standards du secteur, assurant ainsi une communication écrite de qualité.
- Utiliser divers moyens (dictaphone, dictée numérique ou vocale, prise de notes, frappe en direct) pour assurer une documentation complète et de qualité, contribuant ainsi à une gestion optimale de l'information.
- Prendre des notes et synthétiser des informations et éléments essentiels pour faciliter le suivi des dossiers et la communication interne au service.

Télétransmission et tarification des actes médicaux

- Maîtriser les outils de télétransmission pour assurer l'échange sécurisé d'informations médicales, contribuant ainsi à la confidentialité des données.
- Elaborer des devis et factures selon la tarification des actes médicaux et /ou la nomenclature générale des actes médicaux, (NGAP), contribuant ainsi à une gestion financière en conformité avec la réglementation.

Application des règles inhérentes au milieu médical (hygiène, prévention, ..) en respectant les protocoles de la HAS

- Appliquer et faire appliquer les normes d'hygiène et de prévention conformément aux protocoles établis par la Haute Autorité de Santé (HAS), contribuant ainsi à la sécurité des patients et du personnel.
- Veiller à la conformité des pratiques professionnelles avec les recommandations en vigueur, notamment en matière de droit à l'information (et à la non information), contribuant ainsi à une prise en soins de qualité.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation en situation professionnelle (stage)

Etude de cas

Rapport de stage avec analyse réflexive et Oral de présentation

Dossier santé professionnelle (rapport power point et oral)

Evaluation sur la vitesse de frappe (logiciel de saisie)

Questionnaire –contrôles continus :

- Test d'orthographe / grammaire
- Test de connaissance en anatomie/ physiologie/ pathologie
- Test de terminologie médicale
- Test de rédaction de comptes rendus médicaux

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Etablissements médicaux publics et privés (Hôpitaux, clinique, Imagerie médicale, ...)

Etablissements médico-sociaux (EHPAD, IME, ...)

Cabinet libéraux (médecin, dentiste, ...), Centre paramédicaux

Médecine du travail, administration de santé

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Secrétaire médical(e), Secrétaire médicosocial (e).

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Conformément aux articles R. 4127-72 et L. 1110-4 du Code de la santé publique et à l'article L. 162-2 du Code de la sécurité sociale, le médecin doit veiller à ce que les personnes qui l'assistent dans son exercice soient instruites de leurs obligations en matière de secret professionnel et s'y conforment. Ainsi, la/le secrétaire médical(e) est soumis(e) aux pratiques spécifiques du milieu médical sur le secret professionnel, la confidentialité des données, le secret qui s'attache à la correspondance professionnelle.

En cas de violation du secret professionnel, le/la secrétaire médical.e encourt les peines prévues à l'article 226-13 du Code pénal.

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

MODALITÉS D'ACCÈS
Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION
Sélection via une épreuve écrite et un entretien oral de positionnement

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE
1 représentant de l'organisme certificateurs,
2 professionnels techniciens, cadres administratifs ou dirigeants de structures 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	19/07/2024
------------------	------------

Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	19/07/2027
Date de dernière délivrance possible	19/07/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	62	6	89 %	—
2022	83	10	89 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP36632

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP36632

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

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

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39352/>

Où se former

Formations référencées	3
Organismes	2
Régions couvertes	1
Prix indicatif	2 299 € – 4 812 €
Durée	595 h

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

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	178
Parcours menés à terme	78
Taux d'achèvement	44 %
Période	10/2024 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	195
Montant total engagé	562 911 €

Coût moyen par dossier	2 887 €
Durée moyenne	546 h
Période	08/2024 – 09/2026
France compétences	85 %
Reste à charge titulaire	12 %
France Travail	2 %
OPCO	1 %
Entreprise	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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