

Secrétaire médical

RNCP42044 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	324, 324t
Formacode(s)	35015
Code(s) ROME	M1609
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/04/2026
Date d'échéance	01/04/2029

Certificateur(s)

CENTRE LEON BERARD · SIRET : 77992413300019

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le secrétaire médical est le premier interlocuteur du patient dans une structure de santé, assurant l'interface entre le médecin et les patients, tout en veillant au bon fonctionnement de l'organisation interne. Ce rôle est à la fois technique et relationnel, avec des responsabilités variées qui s'adaptent au contexte de travail (cabinet médical, hôpital, service spécialisé).

Le métier de secrétaire médical s'articule autour de deux grands domaines : le front-office et le back-office.

Accueil et relationnel (front-office) : Le secrétaire médical gère l'accueil des patients en appliquant les règles d'identitovigilance, garantissant ainsi que chaque patient reçoit le soin adéquat. Ce rôle nécessite une grande capacité d'écoute, un sens de la discrétion et une réelle empathie, car il est souvent l'un des premiers interlocuteurs des patients et de leurs familles. Il recueille les informations administratives nécessaires, facilite l'orientation des patients et répond à leurs interrogations.

Gestion administrative et coordination (back-office) : Au-delà de l'accueil, le secrétaire médical gère l'organisation logistique et administrative de la structure. Ses missions comprennent la planification des rendez-vous et la coordination des actes médicaux. Il gère également les dossiers médicaux des patients, s'assurant qu'ils sont correctement mis à jour et respectent les règles de confidentialité et de secret médical. Selon la structure, il peut également gérer le stock de matériel médical et les commandes nécessaires pour un fonctionnement optimal du cabinet ou du service hospitalier.

ACTIVITÉS VISÉES

Accueil, information, orientation et renseignement des usagers dans un établissement de santé ou cabinet médical

Prise en charge spécifique et médiation liée à l'accueil des usagers

Création et suivi des dossiers des patients

Gestion des rendez-vous patients et plannings professionnels de santé

Rédaction et classement des documents relevant du secrétariat médical

Contribution à la gestion financière et à la qualité d'un établissement de santé ou cabinet médical

Gestion des stocks et commandes des fournitures propres au secrétariat et à la structure médicale

Contribution à l'amélioration continue d'une structure médicale

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueillir les usagers (patients et accompagnant) en présentiel ou à distance, en adoptant une posture et une communication

professionnelles adaptées au profil et à la situation du public accueilli, et en mobilisant du vocabulaire anglophone le cas échéant, en faisant appliquer les procédures d'hygiène selon les protocoles sanitaires et de prévention en vigueur afin d'assurer la qualité de la réception des usagers conformément aux règles de sécurité.

Interroger les usagers dans le cadre de leur accueil dans un établissement de santé ou cabinet médical en mobilisant du vocabulaire anglophone le cas échéant, en recueillant des informations sur leur situation et besoins, en vérifiant l'existence du contenu du dossier médical du patient le cas échéant en tenant compte des règles de confidentialité et d'identitovigilance,

afin de les orienter dans les démarches administratives et médicales propres à leur situation et vers le service ou praticien concerné.

Identifier les situations d'urgence en évaluant les difficultés rencontrées par l'utilisateur et/ou le patient, d'un point sanitaire notamment, afin de prioriser sa prise en charge par un professionnel de santé ou de proposer une solution adaptée (gestes de premier secours notamment).

Désamorcer les situations conflictuelles ou de tension en tenant compte de l'état émotionnel et de la situation personnelle des usagers (santé, handicap, addictions, langue, croyances...),

en utilisant des techniques de communication non violente, de médiation et de gestion de crise/des conflits, afin de faciliter la communication avec l'utilisateur et/ou le patient et de les rassurer.

Participer à la démarche qualité relative de gestion des risques de l'établissement en veillant à l'application des procédures qualité en vigueur,

en collaborant à la recherche de solution dans le cas d'un dysfonctionnement, afin de veiller à l'efficacité et à la qualité des prestations fournies.

Créer les dossiers des patients, en respectant les règles de confidentialité et de sécurité, notamment en termes d'identitovigilance, en saisissant et en traitant les informations conformément à un logiciel métier, afin de garantir l'accès aux informations exhaustives nécessaires au suivi de chaque patient par l'ensemble des acteurs concernés.

Suivre les dossiers des patients, en veillant à leur complétude et mise à jour, en utilisant les moyens de communication adaptés (mail, SMS...), en veillant à la cohérence, la traçabilité et la confidentialité des informations, en assurant la bonne transmission et réception des informations nécessaires à la prise en charge et au suivi des patients par les différents interlocuteurs, en assurant le suivi des échanges et des décisions afin de garantir un accès à un dossier médical à jour pour l'ensemble des interlocuteurs concernés.

Planifier les rendez-vous des patients et des professionnels de santé tout au long du parcours de soin conformément à un logiciel métier, en tenant compte des contraintes des plannings des professionnels de santé, de la nature et de la durée du rendez-vous et de la situation médicale du patient, afin de coordonner le parcours de soin du patient et d'optimiser les plannings.

Coordonner la planification des activités de la structure et des professionnels de santé (consultations, réunions, congrès...) en tenant compte des priorités et contraintes relatives à la nature des activités,

des agendas des différentes parties et des événements à planifier,

en mobilisant les ressources (humaines et matérielles notamment), afin d'assurer l'assistance des professionnels de santé et de garantir le bon fonctionnement de l'établissement de santé ou cabinet médical.

Assurer la communication liée à la planification des activités et rendez-vous auprès des parties concernées, en les informant des modifications de planning, en assurant la transmission des informations spécifiques relatives aux rendez-vous (tels que consignes des professionnels de santé, documents à réunir), afin de fluidifier les prises en charge et de minimiser les temps d'attente.

Retranscrire des documents médicaux (tels que compte-rendu médicaux, courriers, ...), en utilisant des supports (matériel et logiciels dédiés), en tenant compte des terminologies médicales, en appliquant les règles de syntaxe et d'orthographe, afin d'assurer une transmission fluide d'informations fiables.

Classer les documents relevant du secrétariat médical (tels que documents médicaux, courriers, factures, résultats biologiques), en utilisant les outils et procédures adaptés/dédiés, en répartissant les documents selon l'arborescence de la structure, en les archivant, en appliquant les règles relevant du secret médical et du RGPD, afin de garantir un accès ergonomique aux documents et leur conservation.

Appliquer la tarification à l'activité (T2A) des établissements hospitaliers, en utilisant les outils de classification au codage PMSI (Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information), afin de permettre la facturation dans le cadre d'une hospitalisation.

Etablir les documents propres à la facturation de prestations de soins, en s'appuyant sur les tarifs conventionnels de la Classification Commune des Actes Médicaux (CCAM) et/ou de la Nomenclature Générale des Actes Professionnels (NGAP),

en remplissant les feuilles de soin, afin de permettre au service, au professionnel ou à l'établissement de santé de

facturer les prestations et de leur faciliter la gestion documentaire propre à la facturation.

Assurer les opérations financières essentielles d'un établissement de santé ou cabinet médical en procédant aux encaissements des honoraires, en effectuant les paiements des factures liées aux dépenses du service, afin de concourir à la gestion financière du service, établissement de santé ou cabinet médical.

Vérifier la correspondance des flux financiers du cabinet médical ou l'établissement de santé, en réalisant l'état de rapprochement entre le relevé bancaire et la comptabilité, en comptabilisant les écritures de facturation dans les journaux, en effectuant les relances de paiement, afin de faciliter le suivi comptable des services et professionnels concernés.

Gérer les stocks de fournitures nécessaires au fonctionnement d'un service, d'un établissement de santé ou d'un cabinet médical, en réalisant un inventaire des fournitures disponibles, en tenant compte des dates de péremption, en relevant les besoins des professionnels de santé et des équipes, afin d'anticiper les besoins et d'éviter les ruptures.

Commander les fournitures (telles que de bureau, petit matériel médical), en tenant compte des stocks existants, en sélectionnant les fournisseurs en fonction de leur situation géographique et dans les dispositions d'une démarche à la fois écoresponsable et économique, en optimisant la politique d'achat de la structure ou du service de santé, afin d'assurer des approvisionnements raisonnés.

Assurer le recueil des indicateurs de performance des activités liées au secrétariat médical, en utilisant des outils de relevés quantitatifs et qualitatifs et tableaux de bords adaptés, afin d'assurer la traçabilité des données permettant le suivi de la performance de la structure médicale.

Assurer l'accès aux données recueillies aux services et personnels compétents (via un compte rendu notamment) en les mettant en forme, en les rendant disponibles dans une source partagée et/ou en les transmettant aux destinataires désignés, afin de garantir la disponibilité des données quantitatives et qualitatives relatives à la performance de la structure médicale en vue de leur traitement.

Blocs de compétences

RNCP42044BC01 — ACCUEILLIR ET COMMUNIQUER AVEC LES USAGERS D'UN ETABLISSEMENT DE SANTE OU D'UN CABINET MEDICAL

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir les usagers (patients et accompagnant) en présentiel ou à distance, en adoptant une posture et une communication

professionnelles adaptées au profil et à la situation du public accueilli, et en mobilisant du vocabulaire anglophone le cas échéant, en faisant appliquer les procédures d'hygiène selon les protocoles sanitaires et de prévention en vigueur afin d'assurer la qualité de la réception des usagers conformément aux règles de sécurité.

Interroger les usagers dans le cadre de leur accueil dans un établissement de santé ou cabinet médical en mobilisant du vocabulaire anglophone le cas échéant, en recueillant des informations sur leur situation et besoins, en vérifiant l'existence du contenu du dossier médical du patient le cas échéant en tenant compte des règles de confidentialité et d'identitovigilance,

afin de les orienter dans les démarches administratives et médicales propres à leur situation et vers le service ou praticien concerné.

Identifier les situations d'urgence en évaluant les difficultés rencontrées par l'utilisateur et/ou le patient, d'un point sanitaire notamment, afin de prioriser sa prise en charge par un professionnel de santé ou de proposer une solution adaptée (gestes de premier secours notamment).

Désamorcer les situations conflictuelles ou de tension en tenant compte de l'état émotionnel et de la situation personnelle des usagers (santé, handicap, addictions, langue, croyances...),

en utilisant des techniques de communication non violente, de médiation et de gestion de crise/des conflits, afin de faciliter la communication avec l'utilisateur et/ou le patient et de les rassurer.

Participer à la démarche qualité relative de gestion des risques de l'établissement en veillant à l'application des procédures qualité en vigueur,

en collaborant à la recherche de solution dans le cas d'un dysfonctionnement, afin de veiller à l'efficacité et à la qualité des prestations fournies.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle orale au cours de laquelle les membres du jury simulent un patient français pouvant être accompagné d'un tiers (famille, amis, transporteur,...) et simulent un patient ou un usager anglophone

Questionnaire à choix multiple portant sur les procédures d'hygiène et protocole sanitaire

Etude de cas écrite consistant en une étude de contextes et situations faisant appel au déploiement de 1er secours.
Questionnaire à réponses ouvertes et courtes sur le respect des droits des usagers et la qualité de la prise en charge : médiation en établissement de santé (Commission des Usagers-CDU), démarche de gestion des risques avec analyse collective des dysfonctionnements (Comité de retour d'expérience-CREX).

RNCP42044BC02 — ASSURER LA GESTION ET LA COORDINATION PROPRE AU SECRETARIAT MEDICAL

LISTE DE COMPÉTENCES

Créer les dossiers des patients, en respectant les règles de confidentialité et de sécurité, notamment en termes d'identitovigilance, en saisissant et en traitant les informations conformément à un logiciel métier, afin de garantir l'accès aux informations exhaustives nécessaires au suivi de chaque patient par l'ensemble des acteurs concernés.

Suivre les dossiers des patients, en veillant à leur complétude et mise à jour, en utilisant les moyens de communication adaptés (mail, SMS...), en veillant à la cohérence, la traçabilité et la confidentialité des informations, en assurant la bonne transmission et réception des informations nécessaires à la prise en charge et au suivi des patients par les différents interlocuteurs, en assurant le suivi des échanges et des décisions afin de garantir un accès à un dossier médical à jour pour l'ensemble des interlocuteurs concernés.

Planifier les rendez-vous des patients et des professionnels de santé tout au long du parcours de soin conformément à un logiciel métier, en tenant compte des contraintes des plannings des professionnels de santé, de la nature et de la durée du rendez-vous et de la situation médicale du patient, afin de coordonner le parcours de soin du patient et d'optimiser les plannings.

Coordonner la planification des activités de la structure et des professionnels de santé (consultations, réunions, congrès...) en tenant compte des priorités et contraintes relatives à la nature des activités,

des agendas des différentes parties et des événements à planifier, en mobilisant les ressources (humaines et matérielles notamment), afin d'assurer l'assistance des professionnels de santé et de garantir le bon fonctionnement de l'établissement de santé ou cabinet médical.

Assurer la communication liée à la planification des activités et rendez-vous auprès des parties concernées, en les informant des modifications de planning, en assurant la transmission des informations spécifiques relatives aux rendez-vous (tels que consignes des professionnels de santé, documents à réunir), afin de fluidifier les prises en charge et de minimiser les temps d'attente.

Retranscrire des documents médicaux (tels que compte-rendu médicaux, courriers, ...), en utilisant des supports (matériel et logiciels dédiés), en tenant compte des terminologies médicales, en appliquant les règles de syntaxe et d'orthographe, afin d'assurer une transmission fluide d'informations fiables.

Classer les documents relevant du secrétariat médical (tels que documents médicaux, courriers, factures, résultats biologiques), en utilisant les outils et procédures adaptés/dédiés, en répartissant les documents selon l'arborescence de la structure, en les archivant, en appliquant les règles relevant du secret médical et du RGPD, afin de garantir un accès ergonomique aux documents et leur conservation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas alliant écrit et informatique bureautique contextualisant un dossier patient dont les informations sont à saisir ou à compléter par le candidat.

Etude de cas écrite en deux phases : analyse d'une situation professionnelle portant sur un contexte juridique relevant du droit de la santé et des patients dans le cadre de laquelle le candidat expose les actions qu'il doit mener et dans quelles limites relatives aux fonctions de secrétaire médical; questionnaire à réponse ouvertes sur le parcours patient.

Mise en situation professionnelle en deux phases à partir d'un sujet contextualisé, à travers lequel le candidat intègre, modifie, annule ou reporte des rendez-vous, et prévient le praticien de santé en conséquence et en cas d'anomalie constatée

Etude de cas au cours de laquelle le candidat classe et retranscrit les documents médicaux selon les procédures internes et/ou externes en tenant compte des règles de classement et selon le classement sélectionné.

RNCP42044BC03 — CONTRIBUER AU FONCTIONNEMENT ET A LA QUALITE DE LA STRUCTURE MEDICALE

LISTE DE COMPÉTENCES

Appliquer la tarification à l'activité (T2A) des établissements hospitaliers, en utilisant les outils de classification au codage PMSI (Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information), afin de permettre la facturation dans le cadre d'une hospitalisation.

Etablir les documents propres à la facturation de prestations de soins, en s'appuyant sur les tarifs conventionnels de la Classification Commune des Actes Médicaux (CCAM) et/ou de la Nomenclature Générale des Actes Professionnels (NGAP),

en remplissant les feuilles de soin, afin de permettre au service, au professionnel ou à l'établissement de santé de facturer les prestations et de leur faciliter la gestion documentaire propre à la facturation.

Assurer les opérations financières essentielles d'un établissement de santé ou cabinet médical en procédant aux encaissements des honoraires, en effectuant les paiements des factures liées aux dépenses du service, afin de concourir à la gestion financière du service, établissement de santé ou cabinet médical.

Vérifier la correspondance des flux financiers du cabinet médical ou l'établissement de santé, en réalisant l'état de rapprochement entre le relevé bancaire et la comptabilité, en comptabilisant les écritures de facturation dans les journaux, en effectuant les relances de paiement, afin de faciliter le suivi comptable des services et professionnels concernés.

Gérer les stocks de fournitures nécessaires au fonctionnement d'un service, d'un établissement de santé ou d'un cabinet médical, en réalisant un inventaire des fournitures disponibles, en tenant compte des dates de péremption, en relevant les besoins des professionnels de santé et des équipes, afin d'anticiper les besoins et d'éviter les ruptures.

Commander les fournitures (telles que de bureau, petit matériel médical), en tenant compte des stocks existants, en sélectionnant les fournisseurs en fonction de leur situation géographique et dans les dispositions d'une démarche à la fois écoresponsable et économique, en optimisant la politique d'achat de la structure ou du service de santé, afin d'assurer des approvisionnements raisonnés.

Assurer le recueil des indicateurs de performance des activités liées au secrétariat médical, en utilisant des outils de relevés quantitatifs et qualitatifs et tableaux de bords adaptés, afin d'assurer la traçabilité des données permettant le suivi de la performance de la structure médicale.

Assurer l'accès aux données recueillies aux services et personnels compétents (via un compte rendu notamment) en les mettant en forme, en les rendant disponibles dans une source partagée et/ou en les transmettant aux destinataires désignés, afin de garantir la disponibilité des données quantitatives et qualitatives relatives à la performance de la structure médicale en vue de leur traitement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Questionnaire portant sur le PMSI (Programme de Médicalisation des Systèmes d'Information) (Questionnaire composé de questions à choix multiple et questions ouvertes)

Mise en situation professionnelle au cours de laquelle le candidat établit les documents propres au fonctionnement et à la qualité de la structure médicale, comprenant des exercices de type :

Mise en situation professionnelle de gestion de stocks

Mise en situation professionnelle de suivi d'indicateurs de performance des activités liées au secrétariat

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Etablissements hospitaliers publics et privés,

Cliniques,

Cabinets médicaux et paramédicaux,

Laboratoires,

Centres médicaux et sociaux (EDPHAD, établissement médico-sociaux...)

Centres de radiologie,

Laboratoires d'analyses médicales,

Dispensaires

Centres mutualistes.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Secrétaire médical,

Télésecrétaire médical,

Secrétaire médico-social,

Technicien administratif et social,

Technicien de l'information médicale - TIM.

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

Etre titulaire a minima d'une certification de niveau 3

Maîtriser le français à l'écrit et à l'oral

Être familier de l'environnement informatique

L'accès à la formation préparant à la certification est soumis à l'analyse d'un dossier de candidature et d'un entretien oral pour vérifier les conditions précitées.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Après avoir suivi a minima 80% du parcours de formation continue préparant à la certification « Secrétaire Médical(e) ».

Avoir effectué

à minima 80%

64 jours de stage pratique (448 heures).

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, VAE

Un représentant de l'organisme certificateur, qui préside le jury et la commission de délibération, n'ayant pas de lien ni formé de candidat inscrit à la session d'examen dont il est membre.

Deux membres du jury d'évaluation, secrétaires médicaux d'au moins 5 ans d'expérience et n'ayant pas quitté le métier depuis plus de 4 ans, dont une personne qui a un niveau d'anglais B2, n'ayant pas de lien ni formé de candidat inscrit à la session d'examen dont ils sont membres. A minima l'un d'eux est externe au Centre Léon Bérard. A noter que le ou les membres du jury de certification externe au Centre Léon Bérard a la majorité des voix dans la délibération certificative.

Base légale

Date de décision	01/04/2026
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/04/2029

Date de dernière délivrance possible 01/04/2033

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2025	15	0	100 %	—
2024	8	0	100 %	100 %

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42044/>