

FORMATION SECRÉTAIRE MÉDICALE : ACCUEIL & COMMUNICATION

en partenariat avec **PIGIER** 

RNCP36491

CERTIFIANTE

ÉLIGIBLE AU CPF



Formation Secrétaire médicale : accueil & communication

Obtenez le bloc de compétences n°1 du titre de niveau 4 « Secrétaire médical » enregistré au RNCP, sous le numéro RNCP36491, par décision de France Compétences du 28/09/2024

RNCP36491

CERTIFIANTE

5 à 9 mois



DURÉE

Durée estimée de l'action de formation
: 120 heures en e-learning à distance



PRÉREQUIS

Accessible avec un CAP validé



CERTIFICATION

Bloc de compétences n°1 : « Organiser les opérations de gestion administrative et assurer une communication professionnelle » (RNCP36491)



EXAMENS

Une mise en situation professionnelle d'une durée de 4 h en e-surveillance



ÉVALUATION

Tests en contrôle continu

OBJECTIF DE LA FORMATION

- Optimisez l'accueil des patients, la gestion des plannings médicaux et le traitement des courriers avec efficacité.
- Instaurez une **atmosphère organisée et chaleureuse**, tout en **assurant la fluidité** des activités médicales.

PROGRAMME DE FORMATION

MODULE 1 – L'accueil physique et téléphonique

20 heures

- ✓ **Système de soins français** : compréhension de l'assurance-maladie et de son rôle
- ✓ **Communication en milieu médical** : échanges clairs et efficaces en contexte de soins
- ✓ **Accueil téléphonique FR/ANG** : gestion des appels dans deux langues
- ✓ **Accueil physique & bienveillance** : accueil chaleureux et communication empathique
- ✓ **Gestion des urgences** : maîtrise des situations difficiles et gestion efficace des urgences

MODULE 2 – La prise en charge et le planning

35 heures

- ✓ **Le classement et l'archivage** : organisation et conservation des dossiers médicaux
- ✓ **Le courrier postal** : gestion et suivi efficace des correspondances
- ✓ **Les courriels** : communication électronique professionnelle et triage
- ✓ **Logiciel Outlook et logiciels de gestion médicale** : agenda, contacts et mails, suivi patient et coordination médicale

MODULE 3 – Traitement des courriers et des documents

35 heures

- ✓ **Bureautique Word** : exploration des fonctions essentielles et avancées de Word
- ✓ **Documents pro courants** : création de documents professionnels standards
- ✓ **Présentations normées** : rédaction de courriels, notes, comptes rendus, etc.
- ✓ **Classement** : gestion des documents courants en santé
- ✓ **Maîtrise de la sténographie, de la dactylographie et de la terminologie médicale**

MODULE 4 – La gestion administrative

30 heures

- ✓ **Constitution & contenu dossiers** : compréhension approfondie du contenu des dossiers médicaux
- ✓ **Gestion dossiers & soins** : management efficace des dossiers de soins
- ✓ **Bureautique Excel** : maîtrise des fonctions de base et avancées d'Excel
- ✓ **Gestion courante** : maîtrise du suivi quotidien de l'activité
- ✓ **PowerPoint** : création et présentation de diapositives PowerPoint efficaces

PROGRAMME DE FORMATION

Pour vous accompagner au mieux dans votre parcours, nous mettons l'accent sur des **techniques et outils** indispensables à maîtriser. Vous retrouverez ainsi au sein de votre formation :

- La **suite Office** (Excel, Word, Powerpoint)
- La **sténographie** et la **dactylographie**
- La **suite Outlook** (mail, publipostage, agenda)
- L'**écoute active** et la **communication**
- Le **langage médical quotidien**

VOTRE EXPÉRIENCE



Notre plateforme d'apprentissage en ligne a été conçue pour vous offrir une formation fluide et interactive. Avec des supports variés et un accès simplifié, vous progressez à votre rythme et dans les meilleures conditions.

LES SUPPORTS PÉDAGOGIQUES



COURS VIDÉO DE HAUTE QUALITÉ

Plongez dans nos cours vidéo de haute qualité, disponibles 24h/24 pour un apprentissage efficace et une expérience d'apprentissage enrichissante.



EXERCICES ET CAS PRATIQUES

Mettez en pratique ce que vous avez appris avec nos exercices et cas pratiques conçus pour renforcer votre compréhension et affiner vos compétences.



SUPPORTS ÉCRITS TÉLÉCHARGEABLES

Accédez à un condensé des informations des vidéos grâce à nos supports écrits téléchargeables, permettant une révision efficace où que vous soyez.



QUIZ EN FIN DE MODULE

Mesurez votre compréhension avec nos quiz en fin de module, conçus pour vous auto-évaluer et valider efficacement vos acquis.



WEBINAIRES DE FORMATION

Enrichissez votre expérience d'apprentissage avec nos webinaires interactifs ! Profitez de discussions et de conseils enrichissants pour élargir vos connaissances.



SYNTHÈSES ET MISES EN SITUATION

Découvrez la réalité du métier à travers nos saynètes et mises en situation, et plongez dans des expériences concrètes pour affiner vos compétences.

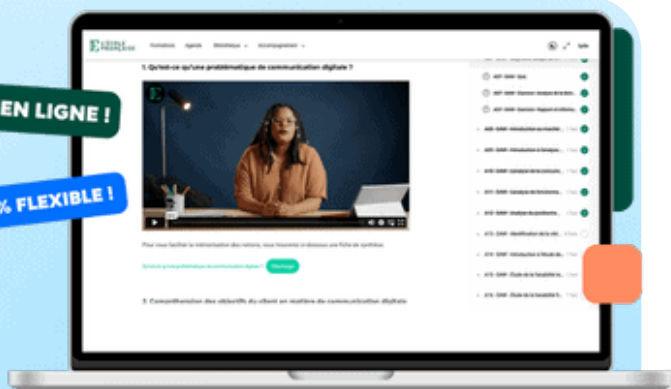
LA PLATEFORME DE FORMATION

- Accessible 24h/24 et 7j/7
- Facile à prendre en main
- Suivi de la progression
- Possibilité de replay
- Prise de rendez-vous intégrée

VOTRE RÉUSSITE COMMENCE ICI !

100% EN LIGNE !

100% FLEXIBLE !



L'ACCOMPAGNEMENT



Découvrez l'accompagnement sur mesure de L'École Française conçu pour garantir votre réussite et faciliter votre parcours de formation.

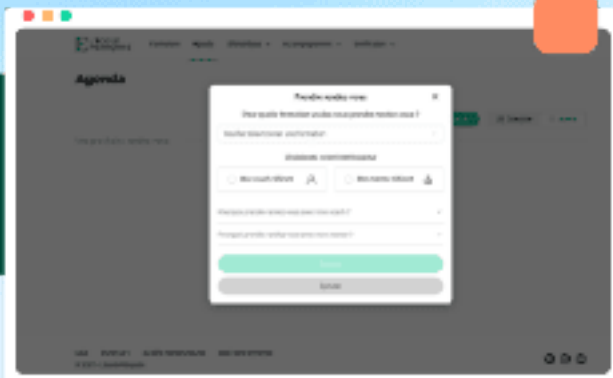
VOTRE MENTOR DÉDIÉ : UN PROFESSIONNEL DU SECTEUR

- **Conseils pro** : Vous partage des conseils et astuces basés sur une riche expérience dans le domaine
- **Évolution des compétences** : Revient sur les notions clés et donne des explications détaillées
- **Boost de motivation** : Écoute et encourage pour surmonter les moments de doute et de challenge
- **Orientation carrière** : Informe et conseille pour aider à définir et à réaliser les objectifs professionnels
- **Retours continus** : Vous fait des retours réguliers et constructifs pour optimiser l'apprentissage



SES MISSIONS :

Vous projeter dans la réalité du secteur et partager des conseils clés pour réussir professionnellement.



VOTRE RENDEZ-VOUS EN 1 CLIC

- Depuis l'onglet Agenda
- Sur le créneau qui vous convient
- Avec le mentor de votre choix
- Pour répondre à toutes vos questions
- Et bien plus encore !

VOTRE SÉANCE INDIVIDUELLE VOUS ATTEND

LES EXAMENS



Grâce à notre plateforme d'examen à distance en e-surveillance, vous passez votre évaluation en toute sérénité, où que vous soyez. Sécurisée et simple d'utilisation, elle garantit le bon déroulement de votre examen tout en respectant les exigences officielles.

NOTRE ÉCOLE PARTENAIRE

Cette formation est en partenariat avec PIGIER, l'école de référence pour les métiers du secrétariat depuis plus de 170 ans :

- **25 écoles** réparties à travers la France
- **Plus de 13 000 étudiants** formés chaque année
- Une expertise en secrétariat **reconnue et valorisée par les entreprises**

Choisir PIGIER, c'est opter pour une certification de qualité qui vous ouvre les portes d'une carrière réussie en secrétariat !



LES EXAMENS DE VOTRE CERTIFICATION

L'examen du bloc de compétences de la certification professionnelle est composé d'une seule épreuve :

- une **mise en situation professionnelle d'une durée de 4 h** portant sur :
 - les techniques de base de secrétariat
 - la bureautique
 - l'accueil en anglais
 - les techniques d'accueil
 - les écrits professionnels
 - la maîtrise de la langue française

L'épreuve sera évaluée sur 20 points.

LA FLEXIBILITÉ

E-SURVEILLANCE

- Depuis chez vous
- Accessible 24h/24 et 7j/7

MATÉRIEL REQUIS

- Ordinateur avec webcam et micro
- Connexion internet stable

NOS OFFRES

	LIGHT	BASE	PREMIUM
CONTENUS PÉDAGOGIQUES			
Cours vidéo animés par des formateurs experts produits dans nos studios	✓	✓	✓
Fiches synthèse et supports PDF téléchargeables	✓	✓	✓
Approche pratique : quiz, exercices et mises en situation	✓	✓	✓
Accès illimité aux contenus à vie*	✓	✓	✓
ACCOMPAGNEMENT EXPERT			
Masterclass interactives animées en direct par un professionnel du secteur	✓	✓	✓
Séances privées de mentorat avec un expert de votre filière	2 séances	6 séances	Illimitées*
Accompagnement personnalisé par nos coachs jusqu'à la certification	✓	✓	✓
COACHING EMPLOYABILITÉ			
Séances privées de 30 minutes avec un expert employabilité	✗	✗	6 séances
Masterclass dédiées : refonte CV, préparation entretien, conférences spécialisées	✓	✓	✓
Accès à un parcours coaching carrière de 15h pour réussir votre recherche d'emploi	✓	✓	✓
DURÉE			
Durée de formation et mentorat	5 mois	7 mois	9 mois
* Sous réserve de terminer votre formation dans les délais impartis			
TARIFS			
	1399 € Soit 155,44€ par mois pendant 9 mois	1799 € Soit 199,89€ par mois pendant 9 mois	1999 € Soit 222,11€ par mois pendant 9 mois

LES AVIS DE NOS APPRENANTS

Fanny A — ★★★★★



Les cours sont très complets et l'accompagnement permet de garder le rythme.

Le projet

À la suite de sa formation de secrétaire médicale avec L'École Française, Fanny a réalisé son stage dans un cabinet médical où elle s'est très vite intégrée.

Appliquée et professionnelle, elle a su convaincre son équipe, qui lui a proposé un CDD à l'issue de son stage.

Des perspectives de CDI sont déjà envisagées, signe de la qualité de son travail et de son sérieux.



Dominique H.



Outils pédagogiques clairs et l'accueil et le suivi (mentors) est très efficace. J'ai eu plaisir à suivre cette formation !



Catherine C



*Très bon mentorat.
A l'écoute et réactif.
La bienveillance est de mise.*



Didier L



Contenu pertinent, complet et très bien présenté, assorti à de bons exercices.

LES POINTS CLÉS



ACCOMPAGNEMENT

Coaching personnalisé
Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

Mentorat illimité
Profitez de séances privées avec un expert du secteur. Corrections d'exercices, révisions, projet professionnel, il vous guide vers la réussite.

Service client prioritaire
Un problème ? Une question ? Un besoin ?
Obtenez une réponse dans les plus brefs



COMPÉTENCES

Cours vidéo accessibles à vie
Accédez à vos contenus de formation en illimité et l'ensemble de leurs mises à jour à vie

Préparation aux examens
Annales, examens blancs, conseils, obtenez votre diplôme dans les meilleures conditions.

Approche pratique
Entraînez-vous grâce aux nombreux exercices, quiz et cas pratiques disponibles



EXPERTISE

Conférences spécialisées
Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

Masterclass interactives
Vivez des moments d'échanges avec un professionnel du secteur autour de thématiques clés en lien avec votre formation.



LES FINANCEMENTS

Pour faciliter l'accès à nos formations, plusieurs financements sont à votre disposition. Vous pouvez choisir de financer votre formation par :

- Carte bancaire en mensualités
- Votre entreprise grâce à son Plan de Formation ou son
- Opérateur de compétences
- Les organismes publics comme France Travail
- Votre Compte Personnel de Formation (CPF)



LE SECTEUR

LES ENJEUX ACTUELS

Les enjeux du secrétariat médical sont divers et cruciaux à l'heure actuelle, naviguant entre l'adaptation aux technologies numériques et le maintien d'une interaction humaine de qualité, essentielle à la relation patient-praticien et au bon fonctionnement des structures de soins.

Pénurie de professionnels de santé :

Devant la pénurie de médecins, le rôle essentiel des secrétaires médicales s'intensifie. Elles assurent les tâches administratives pour optimiser le temps de consultation des professionnels de santé.

Opportunité : Cette situation génère une demande accrue de secrétaires médicales qualifiées en gestion administrative et coordination des soins.

Évolution des attentes des patients :

Face à des patients plus informés et exigeants, le rôle des secrétaires médicales est crucial. Communication et relation patient se renouvellent pour répondre à des attentes en évolution.

Opportunité : cette tendance représente une opportunité d'accroître sa valeur ajoutée grâce à des compétences en communication et gestion.

La digitalisation du secteur :

À l'ère digitale, l'avènement d'outils tels que Doctolib révolutionne le secteur, rendant impérative la maîtrise de ces technologies par les secrétaires médicales pour optimiser l'efficacité et l'organisation quotidienne. Cette transformation sectorielle soulève un enjeu majeur de formation continue pour s'aligner sur les innovations constantes et répondre efficacement aux nouvelles exigences du domaine.

Opportunité : l'arrivée de plateformes comme Doctolib, loin de rendre obsolètes les secrétaires médicales, met en exergue leur rôle indispensable. En effet, cette révolution numérique crée une opportunité inédite pour les professionnels du secrétariat médical maîtrisant ces nouveaux outils, valorisant ainsi leur polyvalence et leur capacité à humaniser la relation de soins dans un contexte de plus en plus digitalisé.

LES GRANDES LIGNES

Tâches variées : accueil des patients, prise de rendez-vous, gestion des dossiers médicaux, frappe de comptes-rendus, gestion des appels et des mails.

Environnement de travail : cabinets médicaux, hôpitaux, cliniques, laboratoires, maisons de retraite.

Compétences requises : sens de l'écoute et discrétion, outils informatiques, terminologie médicale, capacités rédactionnelles & organisationnelles.

Perspectives de carrière : vers des postes de responsabilité, comme chef de secrétariat ou assistante de direction.



Modalités

Modalités d'assistance du stagiaire lors de la séquence de formation réalisée à distance

1- Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation :

Florence Tersiguel :

Master of Science in Management – Kedge Business School, spécialisation Marketing Management, Directrice de la formation de L'École Française, accompagnée de son équipe pédagogique.

Alexandre Tirman :

Directeur des consultants pédagogiques de L'École Française, assisté d'une équipe de conseillers experts métiers dédiés par parcours de formation.

2- Les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire est accompagné dans tous les cas via la messagerie intégrée à la plateforme e-learning de L'École Française.

Il peut également solliciter un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail à l'adresse :

support@lecolefrancaise.fr. Le stagiaire peut solliciter un ou plusieurs rendez-vous personnalisés avec un professionnel expert via la plateforme Calendly intégrée dans la plateforme e-learning.

Les professionnels experts disposent des qualités suivantes : fibre pédagogique, aisance orale, écrite et relationnelle, expertise métier.

3- Les délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.

Dans tous les cas, une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai maximal de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante :

support@lecolefrancaise.fr



ÉVALUATION DES RÉSULTATS ET MODALITÉS DE SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION



Chaque complétion d'un chapitre (ex. : cours vidéo) de la plateforme de formation à distance est enregistrée et conservée dans la base de données MySQL de la plateforme. Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion des chapitres, et suivre l'exécution de l'action.

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, les acquis des stagiaires seront évalués grâce à différents tests en ligne (quiz type QCM, étude de cas, mise en situation, etc.).

Des e-mails de relance pourront également être adressés au Stagiaire, lorsque celui-ci n'aura pas exécuté la totalité de l'action de formation.

MODALITÉS DE SANCTION DE L'ACTION DE FORMATION

1) Certificateur et certification professionnelle

Certificateur : LA COMPAGNIE DE FORMATION – PIGIER

Certification professionnelle : bloc de compétences n 1 : « Organiser les opérations de gestion administrative et assurer une communication professionnelle » de la certification professionnelle « Secrétaire médical » (RNCP36491)

2) Modalités d'inscription aux épreuves du bloc de compétences de la certification professionnelle

Dès que le stagiaire termine sa formation, il pourra se créer un compte sur Macertification.org afin d'accéder à l'épreuve de certification.

Le tarif de passage du bloc de compétences de la certification professionnelle est inclus dans le prix de la formation.

Il est à noter que tout apprenant qui aurait suivi la formation à distance, peut s'inscrire aux épreuves conduisant à ce bloc de compétences.

3) Modalités d'évaluation lors des épreuves

L'examen du bloc de compétences de la certification professionnelle est composé d'une seule épreuve : une mise en situation professionnelle d'une durée de 4 h en e-surveillance.

Un cas pratique écrit d'une durée de 4 heures portant sur :

- les techniques de base de secrétariat
- la bureautique
- l'accueil en anglais
- les techniques d'accueil
- les écrits professionnels
- la maîtrise de la langue française

L'épreuve sera évaluée sur 20 points.

4) Document délivré après le passage du bloc de la certification professionnelle

Un parchemin lié au bloc 1 sera délivré sous format dématérialisé à la suite du jury de certification. Celle-ci est valable à vie.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap physique à la condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone. Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier de manière autonome de l'ensemble des services proposés :

Les personnes malentendantes ne pourront pas exploiter l'audio de nos contenus vidéo et les formats podcast quand ils sont proposés, ni bénéficier des rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.

Resteront accessibles : les visuels de nos contenus vidéos, nos supports de formation écrits (qui, selon le type de formation choisie, peuvent couvrir plus de 80 % des contenus vidéo) et la réalisation des quiz en ligne nécessaires à la réalisation de la formation.

Les personnes malvoyantes ne pourront pas exploiter les visuels de nos contenus vidéos et nos supports de formation écrits, ni réaliser les quiz en ligne sans être accompagnées.

Resteront accessibles : l'audio de nos contenus vidéo, les formats podcast quand ils sont proposés et les rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.



E L'ÉCOLE
FRANÇAISE



lecolefrancaise.fr

