

**PROGRAMME DE FORMATION**

# Secrétaire médicale Accueil et communication

RNCP 36491

Éligible CPF

100% en ligne

Certifiante

**Vous souhaitez évoluer dans un secteur à la fois médical et humain ?**



Apprenez l'accueil et la communication et jouez un rôle clé dans le confort des patients au quotidien !



## SOMMAIRE

<u>Les informations pratiques</u>	3
<u>Le programme de formation</u>	4
<u>Une formation pratique</u>	6
<u>Nos gages de qualité</u>	7
<u>Notre accompagnement</u>	8
<u>Le secteur</u>	10
<u>Les métiers accessibles après la formation</u>	11
<u>Les modalités de formation et d'évaluation</u>	12



Formation en ligne

# SECRÉTAIRE MÉDICALE ACCUEIL ET COMMUNICATION

FRANCE COMPÉTENCES (RNCP 36491)

Préparez le bloc de compétence n°1 du titre certifié PIGIER « Secrétaire médical » (RNCP 36491).

Certificateur : 

## LES INFORMATIONS PRATIQUES

### Durée

- **Durée estimée de l'action de formation** : 120 heures en e-learning à distance
- **Temps de formation** : 1 à 4 mois  
*Vous disposez néanmoins de 5 mois pour réaliser votre action de formation*

### Pour qui ?

- **Prérequis** : Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- **Motivations** : Désir d'allier sens du service, rigueur administrative et intérêt pour le secteur médical

### Sanction

- **Certification** : Bloc de compétences n°1 - « Organiser les opérations de gestion administrative et assurer une communication professionnelle » de la certification professionnelle « Secrétaire médical » (RNCP36491).
- **Examen bloc 1** : Une mise en situation professionnelle d'une durée de 4 h
- **Évaluation** : Tests en contrôle continu sur la plateforme en ligne durant la formation

\*Inscription aux épreuves de la certification professionnelle directement depuis votre espace apprenant de L'École Française.

## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Prêt à vous immerger dans un métier alliant organisation, contact humain et expertise médicale ? Découvrez les compétences clés que vous allez acquérir au cours de votre formation.

- Réaliser l'accueil téléphonique et physique
- Assurer la gestion courante de la structure
- Optimiser la prise en charge du patient
- Traiter les courriers et les documents
- Organiser de façon optimale le planning



# PROGRAMME

Cette action de formation est une action concourant au développement des compétences réalisées suivant un format à distance.

**DURÉE : 10H**

## L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE



- **Système de soins français** : Compréhension de l'assurance-maladie et 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

**OBJECTIF :**

Assurer l'accueil téléphonique et physique et optimiser la prise en charge du patient

**DURÉE : 12H**

## LA PRISE EN CHARGE ET LE PLANNING

- **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** : Gestion de l'agenda, contacts et mails
- **Logiciels de gestion médicale** : Suivi patient et coordination médicale
- **Gestion de rendez-vous** : Planification et confirmation des consultations

**OBJECTIF :**

Organiser de façon optimale le planning du médecin ou du soignant



# PROGRAMME

Cette action de formation est une action concourant au développement des compétences réalisées suivant un format à distance.

**DURÉE : 18H**

## TRAITEMENT DES COURRIERS ET DES DOCUMENTS



- **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**

**OBJECTIF :**

Traiter efficacement les courriers et l'ensemble des documents

**DURÉE : 20H**

## LA GESTION ADMINISTRATIVE

- **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

**OBJECTIF :**

Développer ses compétences en bureautique et communiquer de manière efficace et impactante



# UNE FORMATION PRATIQUE

Découvrez les atouts majeurs qui font de notre formation en secrétariat médical la référence pour une carrière réussie dans ce domaine.

## DES OUTILS ET TECHNIQUES UTILES AU QUOTIDIEN

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

Maîtriser ces outils et techniques vous permettra d'optimiser votre efficacité et de naviguer avec aisance dans votre quotidien professionnel dans le secteur médical.

## LES SUPPORTS DE FORMATION



### 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.



### Saynètes 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.

# NOS GAGES DE QUALITÉ

Découvrez l'expertise de nos formatrices dévouées et la renommée de notre école partenaire, deux éléments clés garantissant une formation d'excellence pour votre réussite professionnelle.

## NOS FORMATRICES EXPERTES



Formatrice

### JULIE

Anciennement **secrétaire médicale**, Julie a essentiellement travaillé **en structures et cabinets privés**. Désormais **formatrice**, elle transmet sa passion pour le métier de secrétaire médicale. En parallèle, elle se forme à un nouveau métier, **celui de psychothérapeute**, afin de disposer d'une double casquette !



### STÉPHANIE

Stéphanie a plus de **20 ans d'expérience** dans **le milieu médical**. Elle a passé 4 ans en tant **qu'agent administratif** au service d'aide à domicile de la Mutualité Française. Elle a poursuivi son parcours auprès de **laboratoires d'analyses médicales** puis auprès d'un **médecin généraliste**.

## NOTRE ÉCOLE PARTENAIRE

### PIGIER



L'un des plus anciens réseaux d'écoles privées en France :

- **25 écoles** réparties sur tout le territoire français
- Plus de **13 000 étudiants** formés par an
- **Un objectif** : former aux métiers transversaux de bac à bac+5
- L'appartenance à **Eduservices**, un puissant réseau d'écoles

## OBTENEZ LA CERTIFICATION COMPLÈTE

Enrichissez vos compétences en décrochant la **certification complète de secrétaire médicale**, un gage de professionnalisme reconnu !  
Obtenez votre diplôme et **ouvrez les portes d'une carrière dynamique et épanouissante** dans le domaine médical

**J'OBTIENS MON DIPLÔME**



# NOTRE ACCOMPAGNEMENT

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

## VOTRE COACH PERSONNEL CHEZ L'ÉCOLE FRANÇAISE



- **Onboarding** : Vous accompagne pour une prise en main réussie de la plateforme
- **Conseils méthodologiques** : Vous propose des conseils pour vous organiser et gérer votre temps
- **Interlocuteur de confiance** : Est à votre disposition pour résoudre toute difficulté rencontrée
- **Boost de motivation** : Intervient pour raviver votre motivation et maintenir le focus sur les objectifs
- **Suivi adaptatif** : Assure un suivi régulier et ajuste le soutien en fonction de vos besoins en évolution

### MISSIONS

Faciliter votre expérience d'apprentissage à nos côtés et vous guider vers la réussite de votre projet

## 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
- **Orientaion 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

### MISSIONS

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



# VOTRE FORMATION AVEC NOUS

Unique sur le marché, notre formation en ligne combine des sessions en direct avec nos mentors, l'accès 24/7 à vos cours sur notre plateforme, un suivi personnalisé, et une communauté active, pour une expérience d'apprentissage riche et interactive.



## 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 délais par mail ou par téléphone.



## COMPÉTENCES

- **Cours vidéo accessibles à vie**  
Accédez à vos contenus de formation en illimité et l'ensemble de leurs mises à jour à vie
- **Fiches de synthèse**  
Retrouvez des fiches de synthèse pour les notions importantes de votre formation.
- **Approche pratique**  
Entraînez-vous grâce aux nombreux exercices, quiz et cas pratiques disponibles



## ÉCHANGES

- **Communauté d'apprenants**  
Rejoignez notre groupe Facebook privé pour échanger avec les autres apprenants et profitez d'actualités sur votre formation.

[facebook](#)



## EXPERTISE

- **Conférence 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 Pôle Emploi**



**Votre Compte Personnel de Formation (CPF)**

# DÉCOUVREZ LE SECTEUR

Le secteur du secrétariat médical est essentiel, alliant organisation et communication pour soutenir efficacement les établissements de santé.

## 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.



## 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.

# TROUVEZ VOTRE MÉTIER

Explorez le secteur du secrétariat médical et trouvez votre métier idéal dans ce domaine alliant compétences administratives et relationnelles !

## SECRÉTAIRE MÉDICALE

RÉMUNÉRATION : 1 400-1 950€/MOIS

La secrétaire médicale est le premier point de contact entre le patient et le professionnel de santé. Elle gère les tâches administratives pour assurer le bon fonctionnement d'un cabinet médical, d'un service hospitalier ou d'une autre structure de santé.

### → Missions principales :

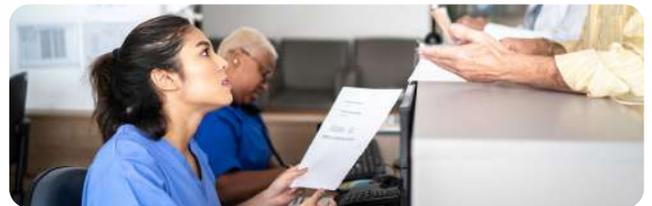
- Accueil et orientation des patients
- Gestion des rendez-vous et des plannings
- Gérer les dossiers médicaux
- Frappe et envoi des comptes-rendus
- Traitement des appels et des mails
- Tâches administratives courantes

### → Compétences clés :

- Outils bureautiques et logiciels médicaux
- Relationnel et sens du service
- Gérer le stress et les situations d'urgence
- Discrétion et respect du secret médical
- Organisation et rigueur

### 📈 ÉVOLUTION :

La secrétaire médicale peut évoluer vers des postes de responsable administratif dans le secteur de la santé, ou se spécialiser dans des domaines tels que la facturation médicale.



## LES STRUCTURES QUI RECRUTENT

### CABINETS MÉDICAUX

Les cabinets médicaux sont souvent des entreprises privées qui doivent gérer efficacement leur temps et leurs ressources pour répondre aux besoins des patients tout en maintenant une rentabilité.

Les enjeux incluent la gestion des rendez-vous, la satisfaction des patients et la coordination avec les assureurs.

### HOPITAUX & CLINIQUES

Les hôpitaux et les cliniques traitent un grand nombre de patients avec divers besoins médicaux.

Les enjeux incluent la gestion des admissions, la coordination des soins, la réduction des temps d'attente, et la conformité aux réglementations médicales et de confidentialité des données.

### LABORATOIRES MÉDICAUX

Les laboratoires médicaux traitent des tests et des analyses critiques pour le diagnostic médical. Ils ont une grande importance dans la prise en charge des patients.

Les enjeux incluent la précision des tests, la communication rapide des résultats aux médecins et la conformité aux normes de sécurité des données.

### COMPAGNIES D'ASSURANCE SANTÉ

Les compagnies d'assurance santé doivent gérer les demandes de remboursement de manière efficace tout en minimisant la fraude.

Les enjeux incluent la vérification des demandes, la gestion des réclamations et la communication avec les fournisseurs de soins de santé.

### ÉTABLISSEMENTS DE SOINS LONGUE DURÉE

Les établissements de soins de longue durée doivent fournir des soins de qualité à leurs résidents tout en gérant les admissions et les sorties.

Les enjeux incluent la coordination des soins, la documentation précise et la communication avec les familles.

# 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 Gilbert-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.
- **Sibel Yener** : Maîtrise Commerce international, IAE Perpignan, Directrice des consultants pédagogiques de l'École Française, assistée 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](mailto: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 conditions d'accès dépendent de la formule tarifaire, BASE ou PREMIUM que le Stagiaire a choisie.

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](mailto:support@lecolefrancaise.fr)

Le délai d'assistance pourra être plus rapide en fonction de la formule tarifaire BASE ou PREMIUM.

## 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

## 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.

→ **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 de l'examen.

**Celui-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.

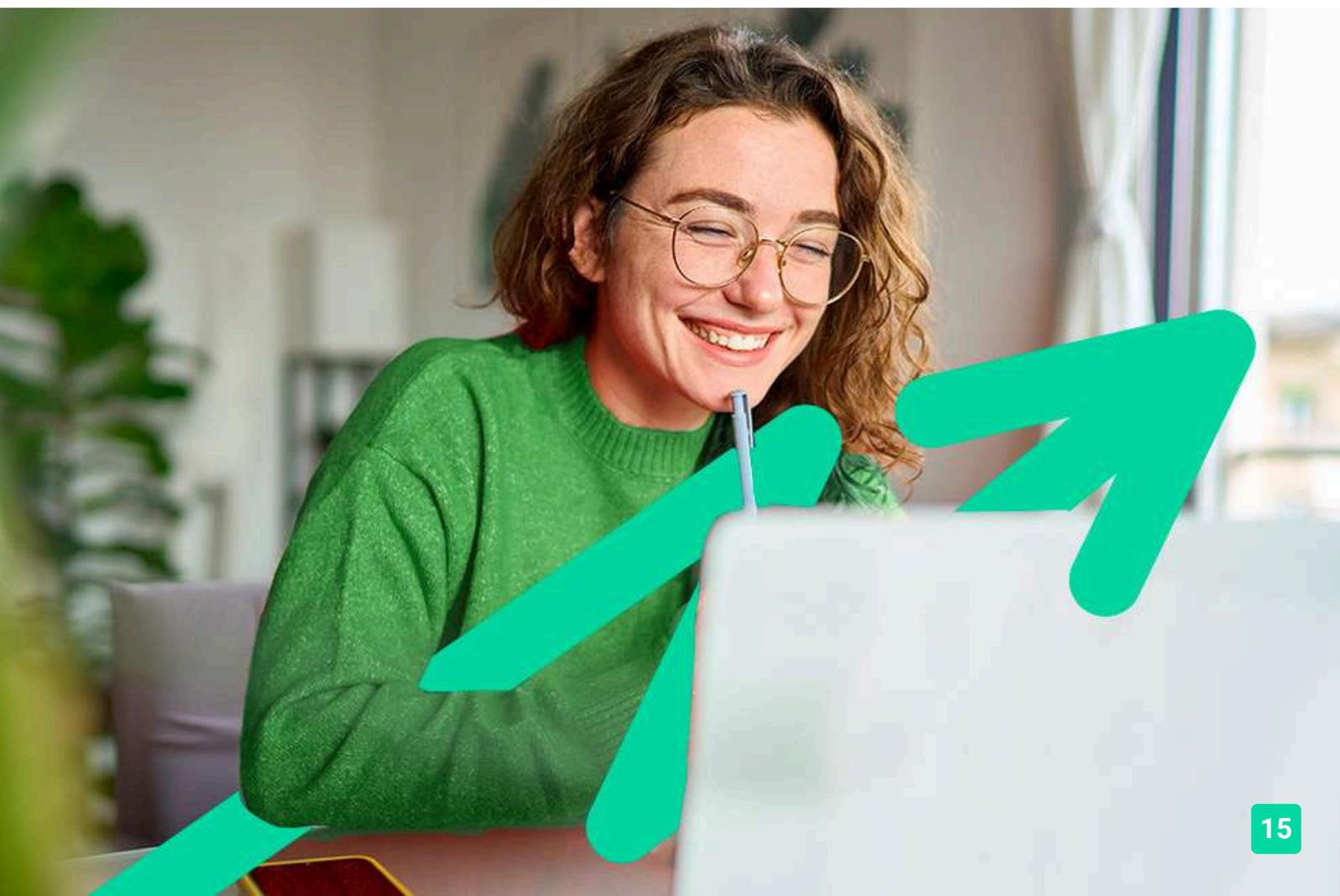
Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier de manière autonome, de l'ensemble des services proposés :

→ 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.**





# L'ÉCOLE FRANÇAISE



[lecolefrancaise.fr](https://lecolefrancaise.fr)

