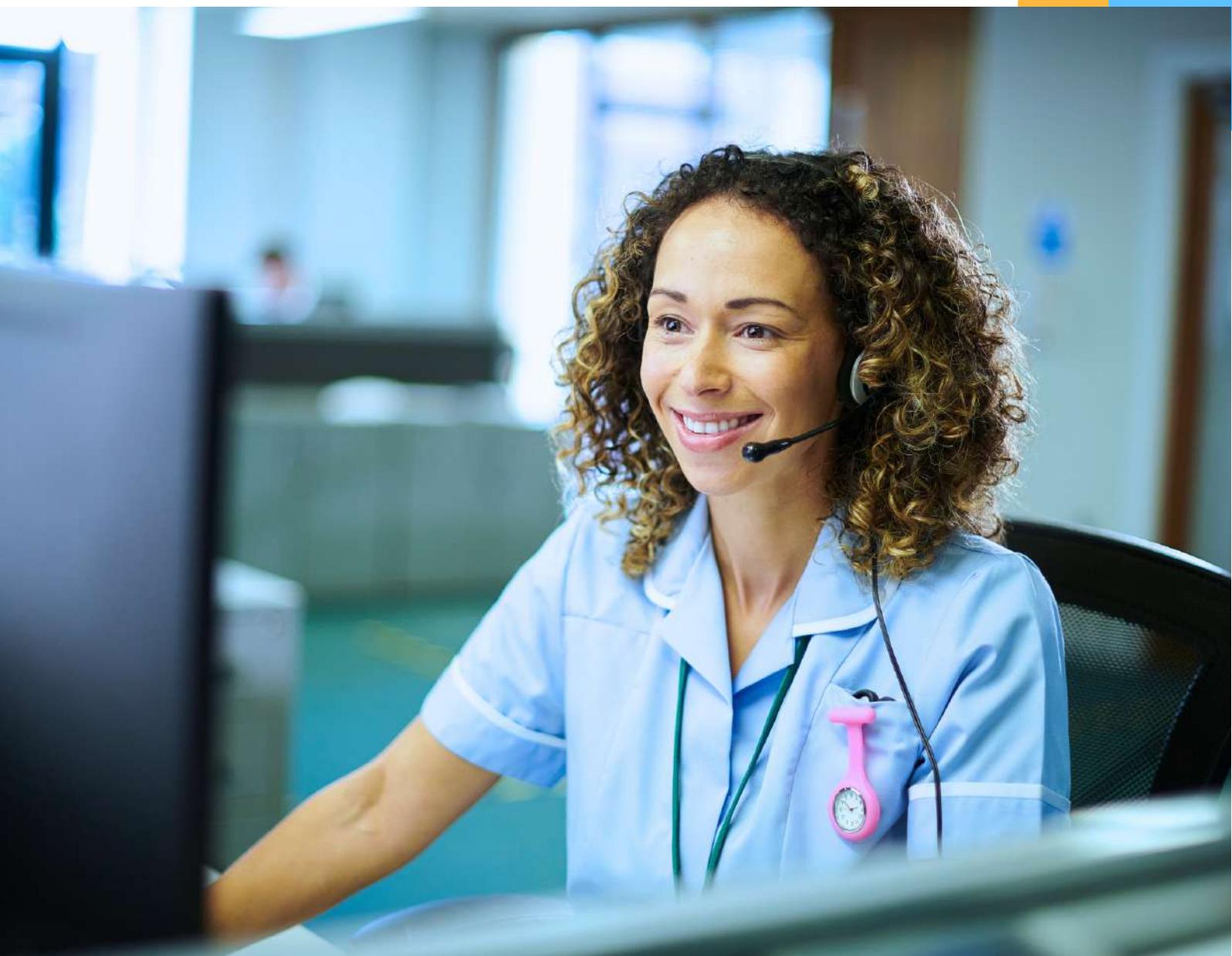


FORMATION

SECRÉTAIRE MÉDICALE : ACCUEIL ET COMMUNICATION

Organiser les opérations de gestion administrative
et assurer une communication professionnelle



FORMATION SECRÉTAIRE MÉDICALE : ACCUEIL ET COMMUNICATION

FRANCE COMPÉTENCES (RNCP36491) :

Secrétaire médical - Bloc 1



OBJECTIFS

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

Pourquoi cette formation ?

Cette formation en ligne va vous apprendre à **assurer l'accueil téléphonique et physique** et à **optimiser la prise en charge du patient**.

Ce parcours vous prépare au **bloc de compétences n°1** : « **Organiser les opérations de gestion administrative et assurer une communication professionnelle** » de la **Certification professionnelle « Secrétaire médical » (RNCP36491)**. Cette certification est enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles.

PUBLIC

PRÉ-REQUIS

DURÉE

TYPE

PÉRIODE DE RÉALISATION

Personnes déjà en poste qui souhaitent approfondir certaines connaissances spécifiques. Personnes en reconversion professionnelle qui souhaitent devenir secrétaire médical

Capacité à s'exprimer et à comprendre le français
Titre RNCP de niveau 3 validé (CAP/BEP)

La durée moyenne de l'action de formation est estimée à **50 heures**, dont 50 heures en e-learning à distance

Formation à distance

Les formations ont été conçues pour être réalisées en **1 à 4 mois**. Nous vous recommandons de suivre ce rythme pédagogique pour faciliter votre apprentissage.*

ÉVALUATION

Tests en contrôle continu sur la plateforme en ligne en cours de formation.

SANCTION

Bloc de compétences n°1 - « Organiser les opérations de gestion administrative et assurer une communication professionnelle » de la Certification professionnelle « Secrétaire médical » (RNCP36491).

Inscription à la certification directement depuis votre espace apprenant de l'École Française.

() vous disposez néanmoins de 5 mois pour réaliser votre action de formation*



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET PHYSIQUE

Assurer l'accueil téléphonique et physique du secrétariat en français et en anglais.



COMMUNICATION

Répondre aux questions et aux appréhensions des patients. Mettre en confiance et résoudre les éventuelles situations conflictuelles.



TRAITEMENT DES COURRIERS

Traiter efficacement les courriers et l'ensemble des documents spécifiques à son domaine d'activité en vue de leur enregistrement, tri, traitement, diffusion et archivage.



GESTION DES PLANNINGS

Fixer ou gérer les rendez-vous afin d'organiser de façon optimale le planning du médecin/soignant.



OUTILS DE BUREAUTIQUE

Utiliser les outils de bureautique et les logiciels métiers pour créer et actualiser les dossiers médicaux.



PRÉPARER LA CERTIFICATION PIGIER

Grâce à cette formation, validez le bloc 1 "Organiser les opérations de gestion administrative et assurer une communication professionnelle" de la certification professionnelle (RNCP 36491) Secrétaire médicale.

Le succès n'est pas la clé du bonheur. Le bonheur est la clé du succès. Si vous aimez ce que vous faites, vous réussirez. ”



PROGRAMME

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

		Durée estimée (h)
<p>— L'accueil physique et téléphonique</p> <p>Le système de soins français et le rôle de l'assurance-maladie La communication en milieu médical L'accueil téléphonique en français L'accueil en anglais L'accueil physique L'environnement d'accueil et la gestion des flux La communication bienveillante La gestion des publics Gestion des situations difficiles et des urgences</p> <p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none">Assurer l'accueil téléphonique et physique et optimiser la prise en charge du patient	10 h	
<p>Travaux à réaliser</p> <p>Pour vérifier ses acquis, le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">Questionnaire à choix multiples (QCM)La réalisation de divers exercices d'application*	2 h	
<p>— La prise en charge du patient et l'optimisation du planning</p> <p>Le classement L'archivage Le courrier postal Le fax Les courriels Bureautique - Logiciel Outlook Logiciels de gestion médicale et de gestion de rendez-vous</p> <p>Objectifs</p> <ul style="list-style-type: none">Organiser de façon optimale le planning du médecin/soignant	10 h	
<p>Travaux à réaliser</p> <p>Pour vérifier ses acquis, le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">Questionnaire à choix multiples (QCM)La réalisation de divers exercices d'application*	3 h	

— Le traitement des courriers et de l'ensemble des documents

Bureautique Word (fonctions de base)
 Bureautique Word (fonctions avancées)
 Les documents professionnels courants
 Présentations normées - Courriel, notes, compte-rendu, etc.
 Les documents courants du secteur sanitaire
 Sténographie, Dactylographie et Terminologie médicale

Objectifs

- Traiter efficacement les courriers et l'ensemble des documents

10 h

Travaux à réaliser

Pour vérifier ses acquis, le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :

- Questionnaire à choix multiples (QCM)
- La réalisation de divers exercices d'application*

2 h

— La gestion administrative

La constitution et le contenu des dossiers
 Gestion des dossiers et des soins
 Bureautique Excel (fonctions de base)
 Bureautique Excel (fonctions avancées)
 Le suivi de l'activité et la gestion courante
 PowerPoint

Objectifs

- Assurer la gestion courante de la structure

10 h

Travaux à réaliser

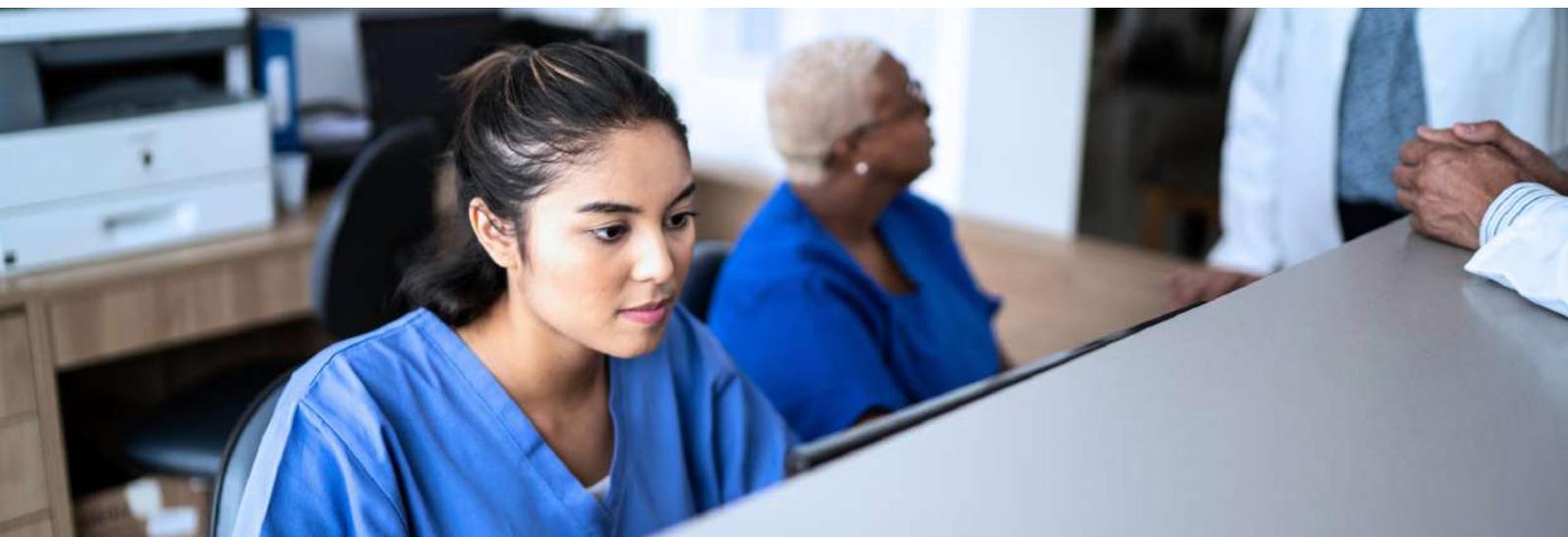
Pour vérifier ses acquis, le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :

- Questionnaire à choix multiples (QCM)
- La réalisation de divers exercices d'application*

3 h

TOTAL estimé à distance : 50h

**ce temps correspond à un travail personnel du Stagiaire réalisé en dehors du LMS.*



SE FORMER AVEC L'ÉCOLE FRANÇAISE, UN GAGE DE QUALITÉ

Avec plus de 120 000 apprenants formés à nos côtés, L'École Française est une référence de la formation en ligne. Aujourd'hui, nous vous proposons un large choix de formations professionnalisantes et certifiantes pour accélérer votre carrière.

Dans son format 100% en ligne, 100% flexible, notre parcours d'apprentissage s'adapte à tous les emplois du temps. 30 minutes par jour ou des sessions de 2 heures le week-end, c'est à vous de décider. Profitez de nos cours vidéos, quiz, exercices pratiques et rendez-vous mentors tout au long de votre formation pour une expérience optimale.



NOTRE PROJET ? VOUS AIDER À CONCRÉTISER LES VÔTRES !



FINANCEMENT

Pour faciliter l'accès à nos formations, plusieurs financements sont à votre disposition.

Vous pouvez choisir de financer votre formation :

- avec votre carte bancaire au comptant ou en mensualités
- par votre entreprise grâce à son Plan de Formation ou son Opérateur de compétences
- par les organismes publics comme Pôle Emploi
- avec votre Compte Personnel de Formation

NOS FORMULES

FORMULE DE BASE

1390€ TTC

éligible à prise en charge

- ✓ 5 rendez-vous professionnalisants avec votre mentor valables un an après la date d'entrée en formation
- ✓ Accès aux webinaires animés par nos mentors
- ✓ Assistance pédagogique par e-mail, tchat et téléphone
- ✓ Supports avancés téléchargeables
- ✓ Vidéos accessibles pendant 1 an à l'issue de la formation
- ✓ Contenu supplémentaire d'aide à la valorisation des compétences pour améliorer sa visibilité
- ✗ Coaching personnalisé
- ✗ Accès au forum apprenants

FORMULE PREMIUM

1790€ TTC

éligible à prise en charge

- ✓ 10 rendez-vous professionnalisants avec votre mentor valables un an après la date d'entrée en formation
- ✓ Accès garanti aux webinaires animés par nos mentors
- ✓ Assistance pédagogique prioritaire par e-mail, tchat et téléphone. Obtenez une réponse sous 24H maximum.
- ✓ Supports avancés téléchargeables
- ✓ Vidéos accessibles en illimité à l'issue de la formation
- ✓ Contenu supplémentaire d'aide à la valorisation des compétences pour améliorer sa visibilité
- ✓ Coaching de formation hebdomadaire avec un référent École Française
- ✓ Accès au forum apprenants pour échanger avec vos pairs

Au cours de la réalisation de l'action, des supports de cours digitalisés en vidéos sont mis à la disposition du Stagiaire, sur une plateforme e-learning accessible à l'url suivant : <https://cours.lecolefrancaise.fr/>

Le suivi de l'exécution de l'action de formation, pour la séquence réalisée à distance, sera effectué au moyen de travaux que le Stagiaire devra réaliser sur ordinateur sur la plateforme pédagogique e-learning de **L'ÉCOLE FRANÇAISE**, ou sur des logiciels tiers.

Les exercices et travaux à effectuer par le Stagiaire prendront la forme de tests, quiz ou mises en situation professionnelle. Ceux-ci devront être réalisés tout au long de la période de réalisation de l'action de formation.

À l'issue de la formation, les Stagiaires recevront une **attestation de formation** de la part de l'École Française. Celle-ci sera à télécharger sur la plateforme e-learning.



Conception pédagogique de la formation

Le parcours de formation de l'École Française a été conçu par deux professionnelles du secteur (*), à savoir :

Julie : Ancienne secrétaire médicale, Julie a essentiellement travaillé en structures et cabinets privés. Par la suite, elle s'est rendu compte que la transmission de savoir-faire et de savoir-être était tout aussi importante que le métier en lui-même. Elle a donc choisi de devenir formatrice afin de transmettre sa passion pour le métier de secrétaire médical. Depuis peu, Julie a repris ses études en parallèle de son métier et se forme pour devenir psychothérapeute afin d'accompagner le public d'une manière différente, en les coachant, en les soutenant pour leur permettre d'appréhender leur vie plus positivement, avec un regard neuf.

Stéphanie : Secrétaire médicale de formation, Stéphanie a plus de 20 ans d'expérience professionnelle dans le milieu médical. Elle a passé 4 ans en tant qu'Agent Administratif au service d'aide à domicile de la Mutualité Française. Stéphanie a ensuite continué son parcours auprès de laboratoires d'analyses médicales indépendants, puis a passé 2 années auprès d'un médecin généraliste où elle a contribué à la création, l'actualisation, la préparation, le classement et l'archivage des dossiers patients, au quotidien.

(*) Afin de respecter les données à caractère personnel et la vie privée des formateurs et formatrices ayant conçu le parcours de formation, l'ÉCOLE FRANÇAISE conserve leurs noms de famille confidentiels.



Moyens pédagogiques et techniques mis à disposition du stagiaire

Dans le cadre de la réalisation de la séquence de la formation réalisée à distance, un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire, sur la plateforme en ligne de l'Ecole Française. Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un Learning Management System (L.M.S) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe :

1. Les cours : cours en ligne actualisés, cours vidéo ou audio visionnables en ligne

2. Les exercices d'évaluation : quiz type QCM, réalisation d'études de cas ou mises en situation professionnelles

La possibilité de conserver ou télécharger les contenus pédagogiques dépend de la formule tarifaire **BASE**, ou **PREMIUM** (choisie lors de la validation de la Commande sur la Plateforme MonCompteFormation).



Formateurs référents

Des formateurs passionnés et reconnus à votre disposition.



Excellence des vidéos

Produites par nos ingénieurs pédagogiques dans nos studios.



Plateforme dédiée

Une plateforme en ligne pour suivre votre formation.



Supports pédagogiques

Des vidéos & documents téléchargeables disponibles.



À votre rythme

Sans arrêt de votre activité, apprenez à votre rythme et où vous voulez.



Mentor individuel

Un accompagnement privé avec des mentors experts.



Exercices en ligne

Des exercices dédiés afin de tester vos connaissances.



Forum d'échange

Un forum pour échanger avec les mentors et les apprenants.

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 Négociation et Relations internationales, Université de 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.

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 choisi (Cf ci-dessous).

Les professionnels experts disposent des qualités suivantes :

Expertise métier / Fibre pédagogique / Aisance orale, écrite et relationnelle

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 de maximum de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante :

support@lecolefrancaise.fr

Le délai d'assistance pourra être plus rapide en fonction de la formule tarifaire BASE, ou PREMIUM (Cf ci-après).

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'aurait pas exécuté la totalité de l'action de formation.



Modalités de sanction de l'action de formation

L'action de formation est sanctionnée par le passage d'une certification qui a vocation à sanctionner un ensemble de compétences ciblées.

L'inscription au passage de cette certification doit être effectuée par le Stagiaire, auprès du certificateur déclaré dans le programme, ainsi que sur la plateforme MonCompteFormation, et dans les conditions rappelées ci-après.

La formation donne lieu, dans tous les cas, à la remise d'une attestation de formation téléchargeable au format PDF sur la plateforme e-learning de l'École Française, à la fin de la formation.

1 - Certificateur et certification professionnelle

- **Certificateur** : 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 à l'épreuve de la certification

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 4h.**

Il s'agit d'un cas pratique écrit d'une durée de 4 heures portant sur les **techniques de base de secrétariat**, ainsi que **la bureautique, l'accueil en anglais, les techniques d'accueil, écrits professionnels** et **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 quizz en ligne nécessaire 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 quizz 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.

Nos équipes sont à votre disposition pour plus de renseignements.



L'ÉCOLE FRANÇAISE

LE POUVOIR DE SAVOIR



lecolefrancaise.fr

