

# SECRÉTAIRE MÉDICALE

en partenariat avec



RNCP 36491

DIPLÔMANTE

ÉLIGIBLE AU CPF



# TITRE CERTIFIÉ SECRÉTAIRE MÉDICALE

Préparez le titre certifié PIGIER « Secrétaire  
médical » (RNCP 36491).

RNCP 36491

TITRE RNCP DE NIVEAU 4

8 À 9 MOIS

## DURÉE

Durée estimée de l'action de formation : **350 heures en e-learning à distance**

## PRÉREQUIS

Titre RNCP de **niveau 3** validé (niveau BEP/CAP)

## CERTIFICATION

Titre certifié RNCP 36491 "Secrétaire médicale"

## EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

30 jours effectifs en milieu professionnel

## ÉVALUATION

Tests en contrôle continu sur la plateforme en ligne durant la formation

## EXAMENS

**Examen bloc 1** : Étude de cas réalisée en e-surveillance.  
**Examen bloc 2** : Étude de cas réalisée en e-surveillance.



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Assurer l'accueil téléphonique et physique
- Optimiser la prise en charge du patient
- Assurer la gestion courante de la structure
- Organiser le planning du médecin
- S'approprier le dossier patient
- Connaître les modalités de prise en charge
- Maîtriser le fonctionnement de la sécurité sociale et des remboursements des soins

# PROGRAMME DE FORMATION

## ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE DU PATIENT

EXAMEN BLOC 1

60 HEURES

### LE SYSTÈME DE SOINS FRANÇAIS ET LE RÔLE DE L'ASSURANCE MALADIE

- Le système de soins français
- Le rôle de l'assurance maladie
- Les différentes institutions et ressources mises à disposition
- Les différentes structures sanitaires et sociales
- Les chartes d'accueil
- Les ressources utiles à un accueil de qualité

### L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Les règles d'or de l'accueil téléphonique
- Choix des mots et techniques de questionnement (QQOQCCP)
- Reformulation et gestion des appels entrants (réception, filtrage, prise de message)
- Gestion des appels sortants (émission, messages, prise de rendez-vous)
- Bonnes et mauvaises pratiques téléphoniques

### LOGICIEL OUTLOOK

- Gérer l'affichage et la navigation dans l'agenda
- Planifier et gérer des rendez-vous, événements et rappels
- Utiliser l'assistant de planification et la répétition d'événements/tâches
- Imprimer, renseigner des contraintes et gérer les absences
- Partager un agenda et ajouter des notes ou documents
- Utiliser l'option Calendar

### LE CLASSEMENT ET ARCHIVAGE

- La notion de traçabilité et acquisition des documents
- Définition, nécessité et types de classement
- Logique et plan de classement
- Mobilier, matériel et versioning
- Gestion électronique des documents (GED) et système d'archivage électronique (SAE)
- Archivage, versement aux archives et durées de conservation

### LA COMMUNICATION EN MILIEU MÉDICAL

- La communication interne et externe
- La communication formelle et informelle
- La communication interculturelle
- Les freins et déperditions de la communication orale
- Connaître l'environnement professionnel

### L'ACCUEIL PHYSIQUE

- Les enjeux et exigences de l'accueil
- La communication non verbale et l'expression appropriée
- L'écoute active et la reformulation
- La démarche qualité et les bonnes pratiques de l'accueil physique
- Les éléments d'un accueil réussi et son environnement
- Gestion des flux et priorisation avec la matrice d'Eisenhower

### LA GESTION DES PUBLICS, DES SITUATIONS DIFFICILES ET DES URGENCES

- La notion de distance et d'empathie
- Jugements de valeur, interprétations et assertivité
- Accueil et prise en charge des publics fragilisés (handicap, maladie, difficulté)
- Accueil des enfants, adultes et personnes âgées
- Gestion des situations difficiles et des urgences
- Agressivité, violence et attitudes anormales (triangle de Karpman)
- Gestion des rendez-vous d'urgence et cadre légal (lois 2005 et 2015)
- Gérer le stress et les conflits
- Cas pratique : patient difficile en salle d'attente

### LOGICIELS DE GESTION MÉDICALE ET DE GESTION DE RENDEZ-VOUS

- Logiciels de gestion médicale
- Logiciels de gestion de rendez-vous

## **TRAITEMENT DES COURRIERS ET COURRIELS**

- La notion de traçabilité et acquisition des documents
- Définition, nécessité et types de classement
- Logique et plan de classement
- Mobilier, matériel et versioning
- Gestion électronique des documents (GED) et système d'archivage électronique (SAE)
- Archivage, versement aux archives et durées de conservation

## **LES OUTILS DE GESTION COURANTE**

**EXAMEN BLOC 1 30 HEURES**

### **GESTION DES DOSSIERS ET DES SOINS**

- Le dossier patient et le dossier social
- Définition et application de l'identitovigilance
- Utilisation de la carte Vitale et de la carte CPS
- Remplissage des feuilles de soins papier et gestion de la télétransmission
- Utilisation des différents Cerfa
- Mon espace santé

### **DOCUMENTS PROFESSIONNELS COURANTS**

- Communication interne et externe
- Communication formelle et informelle
- Le rôle, les objectifs et les intentions de l'écrit
- Le choix des destinataires et du vocabulaire
- Syntaxe et modération de la rédaction
- Rédiger de façon professionnelle
- Supports de communication internes et externes
- Structure d'un courrier

### **DOCUMENTS DU SECTEUR SANITAIRE**

- Terminologie médicale
- Comptes rendus médicaux (consultation, examen, opératoire, hospitalisation)
- Lettre de confirmation de rendez-vous
- Certificats médicaux et ordonnances
- Réservation de salle et fiche de préadmission
- Activité type et auto-pointage

### **L'ACCUEIL PHYSIQUE**

- Les enjeux et exigences de l'accueil
- La communication non verbale et l'expression appropriée
- L'écoute active et la reformulation
- La démarche qualité et les bonnes pratiques de l'accueil physique
- Les éléments d'un accueil réussi et son environnement
- Gestion des flux et priorisation avec la matrice d'Eisenhower

### **STÉNOGRAPHIE, DACTYLOGRAPHIE ET TERMINOLOGIE MÉDICALE**

- La prise de notes et ses techniques
- Apprentissage et démonstration de la frappe clavier
- Principaux suffixes, préfixes et radicaux

### **SUIVI DE L'ACTIVITÉ ET GESTION COURANTE**

- Le principe de PMSI
- CIM, CCAM et RUM : principes et réglementations
- Tableaux de bord et statistiques
- Réglementation des honoraires et affichage obligatoire
- Obligations légales en matière de devis
- Gestion financière : bordereau de remise de chèques, livre de caisse, paiements par carte bleue
- Organisation de réunions et déplacements
- Gestion des documents longs

### **PRÉSENTATIONS NORMÉES**

- Lettre avec coupon-réponse
- Courriel
- Notes de service, d'information et de synthèse
- Compte-rendu
- Questionnaire
- Mémo

## **BUREAUTIQUE : EXCEL, WORD & POWERPOINT**

**LE DOSSIER ADMINISTRATIF DU PATIENT**

- La composition du dossier administratif
- Le rôle de chaque pièce administrative
- La gestion et la mise à jour du dossier
- Faire une demande de carte Vitale
- Adhérer à une complémentaire santé
- Créer et remplir une fiche de renseignements administratifs

**CONSERVATION DES DOSSIERS MÉDICAUX**

- Les établissements de santé publique
- Les établissements de santé libéraux
- Les cas particuliers de conservation de données médicales

**TERMINOLOGIES MÉDICALES ET EXAMENS CLINIQUES**

- Le déroulé des différents examens cliniques
- La terminologie médicale

**LES PRISES EN CHARGE**

- Affection Longue Durée (ALD)
- L'aide médicale de l'État (AME)
- Les maladies professionnelles et les accidents du travail
- Les codes d'exonération 3 et 5
- La PUMA et la CSS

**LE RESTE À CHARGE**

- Ticket modérateur, participation forfaitaire à 1€, franchises médicales, forfait hospitalier
- Dépassements d'honoraires, actes hors nomenclature
- Forfait à 24 €, forfait patient urgences
- Secteurs de conventionnement, parcours de soins coordonnés

**ENCAISSEMENT DES ACTES MÉDICAUX**

- Gestion unique ou séparée, ART, ARL, NOEMIE
- Pointage, rejets, délais de traitement
- Relances : caisses, mutuelles, patients
- Aides financières à la télétransmission

**LE DOSSIER MÉDICAL**

- Le rôle du dossier médical
- Le dossier papier ou numérique
- La consultation médicale
- L'hospitalisation et la sortie du patient
- Le dossier médical en milieu hospitalier
- Le dossier médical en secteur libéral
- Le dossier médical partagé
- Démonstration de Mon Espace Santé
- La loi autour du dossier médical

**SECRET MÉDICAL ET DROITS DU PATIENT**

- Accès au dossier, bénéficiaires, consultation, coûts
- Cas spécifiques, psychiatrie, justice
- Droits du patient, santé, dignité, confidentialité
- Cadre juridique, loi Kouchner

**MUTUELLES ET TIERS-PAYANT**

- Comment lire une carte de mutuelle ?
- Les pourcentages de prise en charge des mutuelles
- Les autres modes de remboursement
- La réforme 100 % Santé
- Le tiers-payant

**TÉLÉTRANSMISSION ET ÉQUIPEMENTS**

- Télétransmission, FSE, SCOR
- Identité du patient et du professionnel, codes et facturation
- Remboursements, mutuelles, prises en charge
- Carte Vitale, SESAM-Vitale, équipement et connexion
- Logiciel de facturation agréé

**STRUCTURES MÉDICALES ET LA SÉCURITÉ SOCIALE**

- Structures médicales, hospitalisation
- Sécurité sociale : introduction, accès, fonctionnement
- CPAM : présentation et démonstration
- Régimes de la Sécurité sociale : général, agricole, spéciaux

### **CARTE VITALE ET L'ARRÊT DE TRAVAIL**

- Carte Vitale : présentation, informations, mise à jour
- Numéro d'immatriculation
- Demande d'entente préalable, protocole de soin
- Prescription de transport
- Arrêt de travail : maladie, accident, maladie professionnelle

### **VEILLE ET ÉVOLUTIONS DU SECTEUR**

- Veille documentaire : objectifs, étapes, acteurs
- Collecte : mots-clés, alertes, flux RSS
- Diffusion et évaluation de la veille
- Outils : communication, recherche, diffusion
- Évolutions du secteur : télésanté, rendez-vous en ligne, identitovigilance, réglementation

### **GESTION DES STOCKS ET TABLEAU DE SUIVI**

- Gestion des stocks : définition, méthodes, traçabilité
- Analyse des besoins, stockage, FIFO
- Commandes : matériel médical et bureautique
- Relation fournisseur, rupture et surplus
- Tableau de suivi : objectifs, réalisation, mise à jour, graphiques et statistiques

## **APPLICATIONS PROFESSIONNELLES**

**130 HEURES**

### **INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE**

- Ordinateur, matériel, Windows/Mac, raccourcis
- Internet : offres, navigation, sécurité, formulaires
- Réseaux sociaux, WhatsApp
- Excel/Google Sheets : tableaux, dates, macros

### **AMÉLIORER LES ÉCRITS PROFESSIONNELS**

- Homophones et apostrophe
- Accents, tréma, cédille
- Infinitif vs participe passé
- Accords : adjectifs, pluriel, numéraux

### **CONJUGAISON ET RÉDACTION DE MAILS ET SYNTAXE**

- Conjugaison : groupes, temps, modes, participes passés
- Syntaxe : sujet, COD, phrases, paragraphes
- Rédaction : mails, objet, majuscules, abréviations
- Ponctuation, énumérations, mots de liaison
- PAC : positif, actif, concis

### **S'EXPRIMER À L'ORAL**

- Choisir un vocabulaire adapté
- Technique du regard en prise de parole
- Technique de la posture en prise de parole
- Technique de la voix en prise de parole

### **L'ACCUEIL EN ANGLAIS**

- Dialoguer et traiter les appels téléphoniques
- Scénarios téléphoniques et physiques
- Réception d'une patiente

### **LA RSE EN ENTREPRISE**

- Introduction aux fondamentaux de la RSE
- Des histoires dans l'Histoire
- Quelques figures contemporaines
- Le vocabulaire de la RSE
- La RSE en Europe et en France



# EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE



Pendant la formation, une période de 30 jours en entreprise est requise pour valider le diplôme. Voici toutes les informations dont vous aurez besoin pour réaliser cette expérience dans les meilleures conditions.

## LES STRUCTURES D'ACCUEIL

### ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

- Hôpitaux publics et privés
- Cliniques et centres de soins
- Centres de rééducation
- Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)
- Maisons de retraite médicalisées
- Centres de santé mutualistes

### CABINETS ET STRUCTURES LIBÉRALES

- Cabinets médicaux généralistes et spécialistes
- Cabinets de dentistes
- Cabinets d'ophtalmologie
- Cabinets de radiologie et d'imagerie médicale
- Laboratoires d'analyses médicales
- Centres de kinésithérapie et ostéopathie

### STRUCTURES DE SECOURS

- Services d'urgence hospitaliers (SAMU, urgences générales)
- Centres de régulation médicale
- Casernes de pompiers (cellule médicale)

### PHARMACIE ET RECHERCHE MÉDICALE

- Laboratoires pharmaceutiques
- Instituts de recherche médicale
- Centres d'essais cliniques
- Industrie du matériel médical

### MUTUELLES ET ASSURANCES

- Compagnies d'assurance santé
- Mutuelles et complémentaires santé
- Sécurité sociale et CPAM
- Médecine du travail
- Agences régionales de santé (ARS)
- Organismes de prévoyance

### TYPES DE CONTRAT

- Stage conventionné
- Contrat à durée déterminée

### DURÉE

- 30 jours ouvrés
- Réalisable en plusieurs fois

### LES MÉTIERS

- Secrétaire médicale
- Télésecrétaire médicale
- Assistant médico-administratif
- Secrétaire médico-sociale

# 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.



### 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.

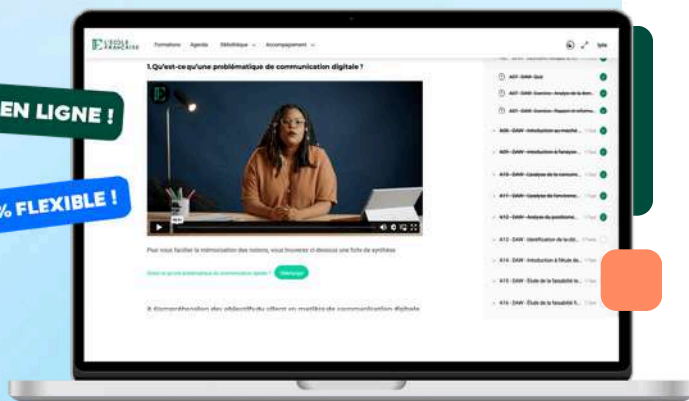
## LA PLATEFORME DE FORMATION

- 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



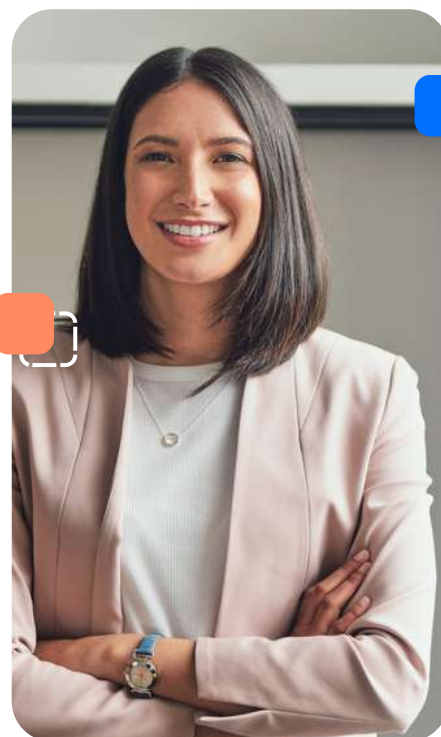
Découvrez l'accompagnement sur mesure de L'École Française conçu pour garantir votre réussite et faciliter votre parcours de formation.

## 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



## LES MENTORS DE VOTRE FORMATION



### CATHERINE

Formatrice en Secrétariat Médical chez Pigier Besançon et mentor, j'accompagne avec rigueur et bienveillance celles et ceux qui se forment aux métiers de la santé. Forte d'une expérience en sciences appliquées à l'Université de Franche-Comté et en Hépatotoxicologie, j'apporte une pédagogie structurée, humaine et tournée vers la réussite.

### CÉLINE

Je suis aujourd'hui Secrétaire Médicale et Formatrice en Secrétariat Médical. En tant que mentor, j'accompagne avec écoute, empathie et bienveillance celles et ceux qui se forment à ce métier. Passionnée par la transmission, j'ai à cœur de créer un environnement de confiance, propice à l'apprentissage et à la réussite.

# 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.

## LES EXAMENS DE VOTRE CERTIFICATION

**Organiser les opérations de gestion administrative et assurer une communication professionnelle**

- Étude de cas en e-surveillance
- Accessible à tout moment de votre formation depuis votre compte macertification.org

**Contribuer à la gestion administrative de la structure médicale**

- Étude de cas en e-surveillance
- Accessible à tout moment de votre formation depuis votre compte macertification.org

## LA FLEXIBILITÉ

### E-SURVEILLANCE

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

### MATÉRIEL REQUIS

- Ordinateur avec webcam
- Connexion internet stable

## NOTRE ÉCOLE PARTENAIRE

PIGIER est 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

PIGIER

# NOS OFFRES

	BASE	PREMIUM
Accès exclusif au groupe Facebook réservé aux apprenants	✓	✓
Conférences spécialisées pour développer votre employabilité	✓	✓
Masterclass interactives animées en direct	✓	✓
Fiches synthèse et supports de cours PDF téléchargeables	✓	✓
Annales, examens blancs et conseils de révision	✓	✓
Cours vidéos engageants avec des formateurs experts	✓	✓
Accès à nos modules de coaching carrière	✓	✓
Accès illimité aux contenus et leurs mises à jour à vie	✗	✓
Coaching personnalisé jusqu'à la certification	✓	✓
Séances privées illimitées* de mentorat avec un expert	Limité à 13 séances	✓
<small>*à raison de 1 séance/jour pendant 2 ans</small>		
<b>TARIFS</b>	<b>144.36€</b>	<b>166.61€</b>
	pendant 18 mois soit 2599€ au total Éligible à la prise en charge	pendant 18 mois soit 2999€ au total Éligible à la prise en charge

# LES AVIS DE NOS APPRENANTS

## CHLOÉ - ★★★★★

“

*Une très très bonne école, Madame DEZALAY est vraiment très très présente avec moi, dès que j'ai besoin d'un appel, que j'ai des questions on arrive à trouver un créneau pour être en communication. Toujours très agréables ces appels ou on sent sa bienveillance ce qui donne encore plus envie de continuer la formation.*

*Les rendez-vous réguliers pour faire le point sont vraiment très rassurant pour moi et me permettent de me faire confiance et d'évoluer à mon rythme. Toujours souriante au téléphone ce qui est vraiment très agréable.*

*De même pour ma mentor Emilie qui est toujours présente par message ainsi que par vidéo, toujours là pour me rassurer m'accompagner, je ne regrette vraiment pas ce choix d'école c'est tout ce qui me correspond pour me sentir bien en sécurité à l'écoute, accompagné, tout ce dont je souhaitais pour faire une belle formation.*

*Merci beaucoup.*

### LE PROJET :

Chloé a choisi de se former en secrétariat médical pour se réorienter professionnellement. Initialement, elle a débuté sa carrière dans la petite enfance, en travaillant comme garde d'enfants à domicile.

Grâce à des stages réussis durant sa formation, Chloé s'est pleinement épanouie et est maintenant à la recherche de son premier emploi en tant que secrétaire médicale.

## TIA - ★★★★★

“

*Les mentors sont agréables et à l'écoute. Si on a un soucis, on peut être mis en relation avec quelqu'un.  
Et la formation est incroyable !*

## ADÉLAÏDE - ★★★★★

“

*Je suis heureux de faire ma formation à l'école française. Il y a un suivi avec les coachs qui suivait mon évolution et ils me donnaient des bons conseils et grâce à ces conseils, j'ai pu évoluer et motiver. Pour le moment je viens de finir mon premier stage et je cherche d'autres. [...] Je vous encourage à tous de commencer vos cours avec l'école française.*

## AMANDINE - ★★★★★

“

*Super ils sont toujours présents dans l'accompagnement.*

*Je n'étais pas sûre de moi pour cette aventure mais je ne regrette pas d'avoir choisi L'École Française.*

### LE PROJET :

Amandine a rejoint la formation pour une reconversion professionnelle suite à un bilan de compétences. Elle a quitté le secteur de la coiffure pour s'épanouir dans le médical. Après un stage réussi en hôpital, elle se sent désormais prête pour ce changement de vie.

# 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 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

### 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



## ÉCHANGES

### Communauté d'apprenants

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



Notre communauté d'apprenant sur 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 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



# LES MÉTIERS

## SECRÉTAIRE MÉDICALE

RÉMUNÉRATION : 1 400-1 800€ NET/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 CHIFFRES DU RECRUTEMENT

### 19 540 OFFRES DIFFUSÉES

Le métier de **secrétaire médicale** est demandé dans la France entière avec **+19 540 offres diffusées sur les 12 derniers mois** sur le site de France Travail.

La majorité des offres étaient en CDI ce qui permet une certaine stabilité.

### RÉMUNÉRATION

Selon France Travail, 80% des offres d'emploi pour le métier de secrétaire médicale proposent un salaire brut mensuel compris **entre 1 747€ et 2 152€**.

Ce qui revient à une rémunération mensuelle nette entre 1363€ et 1679€.

# 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.

**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](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 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)



## 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**
- **Titre certifié : Secrétaire médicale (RNCP36491) Niveau 4.**

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

Dès que le stagiaire termine sa formation, il pourra passer ses différents examens écrits via la plateforme Macertification.org accessible depuis la plateforme cours. Pour l'épreuve orale qui correspond au bloc de compétences numéro 2, l'apprenant sera directement contacté par l'organisme qui gère cette épreuve.

Tous les tarifs d'examens liés au titre certifié sont inclus dans le prix de la formation. Il est à noter que tout apprenant, qui aurait suivi la formation à distance, peut s'inscrire à toutes les épreuves du titre certifié.

### 3- Modalités d'évaluation lors des épreuves

La certification est composée de 2 blocs de compétences. Chaque bloc comporte une épreuve écrite et/ou orale indépendante les unes des autres. L'ensemble total des épreuves est d'une durée de 4h.

## **Bloc 1- Organiser les opérations de gestion administrative et assurer une communication professionnelle**

L'examen lié à ce bloc correspond à une étude de cas réalisée en e-surveillance sur la plateforme Macertification.org, plateforme accessible depuis votre parcours de formation.

## **Bloc 2 - Contribuer à la gestion administrative de la structure médicale**

L'examen lié à ce bloc correspond à une étude de cas réalisée en e-surveillance sur la plateforme Macertification.org, plateforme accessible depuis votre parcours de formation.

### **4- Document délivré après le passage du bloc de la certification professionnelle**

Le parchemin de réussite à la certification sera envoyé de manière dématérialisée sous 15 jours après le jury annuel. Celui-ci est valable à vie.

De plus, une attestation provisoire de compétence par bloc sera établie sous 3 mois après le dépôt de chaque examen. Elle sera disponible sur l'espace apprenant si la note obtenue le permet.

# **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](http://lecolefrancaise.fr)



L'ÉCOLE FRANÇAISE est certifiée conformément aux exigences du Référentiel National de Certification Qualité des organismes mentionnés à l'article L.6351-1 du Code du travail. La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes : actions de formation (OF - L.6313-1, 1°) ; actions de formations par apprentissage (CFA - L.6313-1, 4°) (Voir le certificat) Organisme référencé au Datadock et conforme aux critères qualité des OPCO.