



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Secrétaire-Assistant(e) Médico-Social(e)

Niveau IV

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel .....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Tableau des activités .....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type .....	7
Fiche activité type .....	11
Fiche compétence professionnelle .....	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type .....	25
Glossaire technique .....	26
Glossaire du REAC .....	27

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	3/30



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel "Secrétaire-Assistant(e) Médico-Social(e)" a été réexaminé en 2007 et a fait l'objet de l'arrêté du 10 décembre 2007 (parution au J.O. du 6 janvier 2008) avec prise d'effet au 6 janvier 2008 pour une validité de 5 ans.

La révision du titre en 2012 présente la même configuration en deux activités types. Elle correspond toujours aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Les études menées récemment[1]sur le métier de secrétaire-assistant(e) médico-social(e) et, notamment, la dernière étude prospective des métiers de la FPH (Fonction publique hospitalière) réalisée à l'initiative de l'ONEMFPH[2], confirment les précédentes constatations établies sur l'exercice du métier et son environnement qui mettent en avant les évolutions suivantes :

- développement des technologies de l'information et de la communication de plus en plus dématérialisées (déploiement du système d'information médical en hôpital et en clinique, dossier patient informatisé, messagerie vocale, internet, intranet, agenda électronique, logiciels de reconnaissance vocale, numérisation des données, téléphonie, réseaux) ;

- réorganisation des services médicaux et administratifs (de plus en plus sous la forme d'équipes pluridisciplinaires constituées de personnels médical, soignant, administratif, technique) concentrés en un lieu unique (pôle), impliquant un travail en « pools » de secrétariat aux missions polyvalentes.

Cependant, ces évolutions ne modifient pas la structuration de l'emploi et permettent de confirmer les intitulés des activités et compétences propres au titre.

[1] Etre secrétaire/assistant(e), Hélène Delahaye et François Granier, paru aux Editions Lieux Dits en février 2011

[2] ONEMFPH – Observatoire National de l'Emploi et des Métiers de la FPH

### Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
ASSURER LES TRAVAUX COURANTS DE SECRETARIAT ET ASSISTER UNE EQUIPE	Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe
ASSURER LE TRAITEMENT ADMINISTRATIF DANS UN SERVICE MEDICAL OU SOCIAL	Assurer le traitement administratif dans un service médical ou social

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	5/30

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe	1	Produire des documents professionnels courants
		2	Rechercher et communiquer des informations
		3	Assurer la traçabilité et la conservation des informations
		4	Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques
		5	Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités
2	Assurer le traitement administratif dans un service médical ou social	6	Constituer et organiser des dossiers administratifs de patients ou d'utilisateurs
		7	Appréhender la situation de l'utilisateur ou du patient lors de l'accueil et tout au long de sa prise en charge
		8	Etablir et actualiser des tableaux de suivi

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	6/30

## FICHE EMPLOI TYPE

### Secrétaire-Assistant(e) Médico-Social(e)

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) assure, au sein des structures médicales, sociales ou médico-sociales, l'accueil des patients et des usagers, l'organisation et la planification des activités du service, la constitution et le suivi administratif des dossiers.

Le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) exerce sous l'autorité d'un médecin, d'un chef de service d'une structure médicale, sociale ou médico-sociale, dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur et en utilisant la terminologie et les techniques spécifiques au secteur. Il (elle) travaille dans une équipe pluri professionnelle et est l'interface entre tous les intervenants et le public accueilli.

Il (elle) réalise des tâches diversifiées liées au pôle ou secteur dans lequel il (elle) exerce : admissions, renseignements administratifs, saisie de comptes-rendus médicaux ou opératoires, avec un degré d'autonomie et de responsabilité variable selon le contexte.

La mission d'accueil est essentielle : la qualité relationnelle, le respect de l'éthique et de la déontologie sont primordiales à la tenue de l'emploi. Le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) évalue la demande des usagers ou des patients avec discernement, les renseigne, les conseille et les oriente en prenant en compte la dimension sociale, de façon à préparer le travail des professionnels, dans le cadre de sa délégation de responsabilités.

Ayant accès à des informations confidentielles, le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) est soumis(e) aux règles du secret professionnel et, dans le secteur sanitaire, exerce son métier dans le respect de la loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Les conditions d'exercice de l'emploi varient selon la taille et la typologie des structures (publiques ou privées) dans lesquelles le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) est employé(e). Dans le milieu hospitalier, il (elle) assiste une équipe (médecins, équipe soignante, cadres administratifs) et assure la gestion administrative dans le cadre d'une organisation optimisée du circuit des patients et sous l'autorité d'un ou plusieurs responsables (travail en pôle). Dans les secteurs social et médico-social, il (elle) peut être amené(e) à participer au montage de dossiers de demandes d'aide financière et à l'élaboration de tableaux de suivi de budgets.

Travaillant dans un environnement informatisé, rompu(e) à la saisie informatique rapide, il (elle) utilise couramment les outils bureautiques et de saisie au dictaphone, les technologies de communication, ainsi que des logiciels spécifiques à l'activité (plannings et gestion des rendez-vous). Il (elle) est amené(e) à utiliser de plus en plus couramment des logiciels de "reconnaissance vocale".

Les contraintes d'horaires, le travail en équipe, le face à face avec des publics en grande difficulté (patients ou usagers), la multiplicité des tâches administratives, impliquent, de la part du (de la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e), une grande adaptabilité aux personnes et aux situations et des qualités humaines prépondérantes.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	7/30

## **Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre** (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

le secteur public, semi-public ou privé, dans les environnements sanitaire, social et médico-social (*hôpitaux, cliniques, cabinets médicaux, centres d'imagerie médicale, services régionaux, départementaux et communaux de l'action sanitaire et sociale, Etablissements d'Hébergement pour Personnes âgées Dépendantes (EHPAD), centres de médecine du travail, centres d'hébergement de personnes en difficulté, associations d'entraide et de secours, etc.*).

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Secrétaire médical(e)
- Secrétaire médico-social(e)

Dans la fonction publique (hospitalière ou territoriale), l'accès pérenne à l'emploi est soumis à concours. Le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) peut évoluer, avec de l'expérience, vers un poste de responsable des secrétariats médicaux ou de celui de technicien(ne) d'information médicale (TIM).

Dans le secteur associatif (social), le (la) secrétaire médico-social(e) peut évoluer vers la fonction d'Assistant(e) de direction.

## **Réglementation d'activités** (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Sans objet

## **Liens avec d'autres certifications** (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Selon les modalités définies par arrêté relatif aux titres professionnels de niveau IV de la filière, liens avec les titres professionnels de :

- Secrétaire-Assistant(e)
- Secrétaire Comptable
- Secrétaire-Assistant(e) Immobilier

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	8/30



## Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe

Produire des documents professionnels courants

Rechercher et communiquer des informations

Assurer la traçabilité et la conservation des informations

Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques

Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités

2. Assurer le traitement administratif dans un service médical ou social

Constituer et organiser des dossiers administratifs de patients ou d'usagers

Appréhender la situation de l'utilisateur ou du patient lors de l'accueil et tout au long de sa prise en charge

Etablir et actualiser des tableaux de suivi

## Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Communiquer en respectant la confidentialité

Organiser ses activités et gérer les priorités

S'impliquer dans une relation de service et gérer les situations difficiles

## Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : /

Code(s) NSF :

324 t - Secrétariat, bureautique

## Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

M1609 Secrétariat et assistantat médical ou médico-social

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	9/30



**FICHE ACTIVITÉ TYPE**  
**N° 1**

**Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe**

**Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice**

Cette activité constitue un premier niveau d'employabilité dans les métiers du secrétariat.

Le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) prend en charge les travaux essentiels constituant le socle de base du métier :

Il (elle) produit tous types de documents dans le respect des chartes graphiques et des règles d'orthographe et de grammaire, recherche les informations, les exploite et les met à la disposition des destinataires sous une forme adaptée, organise leur classement et leur archivage, physiques et numériques.

Il (elle) accueille et oriente les visiteurs et traite les appels téléphoniques en respectant les consignes de filtrage. Il (elle) peut être amené(e) à utiliser des phrases types en langue anglaise, selon le contexte de l'entreprise.

Il (elle) assiste son équipe en gérant les agendas et les plannings et en organisant les déplacements et les réunions, dans le respect des contraintes de l'équipe et des impératifs budgétaires.

Le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) exerce ses activités dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. Il (elle) doit donc s'approprier les procédures et l'organisation spécifiques à la structure. Il (elle) est rattaché(e) à un ou plusieurs hiérarchiques avec un degré de responsabilité qui varie selon l'organisation, la taille et le domaine d'activité de la structure.

Il (elle) assure ses fonctions de façon autonome dans l'organisation de son travail et des tâches courantes à accomplir. La gamme de ses activités est particulièrement large et nécessite une forte maîtrise de la gestion du temps.

Le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) utilise des outils bureautiques et de communication ainsi que des progiciels développés spécifiquement pour une activité donnée. Il (elle) s'adapte en permanence à leur évolution et peut être amené(e) à assurer une assistance à l'utilisation de ces outils et espaces collaboratifs.

Il (elle) est en relation avec un grand nombre d'interlocuteurs. Il (elle) facilite la communication de l'information entre le responsable, ses collaborateurs et l'externe, en jouant un rôle de coordination et d'organisation au sein de l'équipe.

**Réglementation d'activités** (le cas échéant)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	11/30

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Produire des documents professionnels courants  
Rechercher et communiquer des informations  
Assurer la traçabilité et la conservation des informations  
Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques  
Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser son environnement de travail et ses activités  
Assurer une veille technologique et s'adapter aux évolutions des outils bureautiques et de communication  
S'adapter à des situations et des interlocuteurs variés

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	12/30

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Assurer le traitement administratif dans un service médical ou social

#### Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Cette activité constitue le socle de la spécialisation du métier permettant l'exercice de la fonction dans chacun des différents secteurs d'activité concernés (sanitaire, social ou médico-social). La capacité à traiter la spécificité des dossiers administratifs de patients ou d'usagers, d'assurer l'accueil et la prise en charge en milieu médical ou social, confère une poly-compétence qui facilite la mobilité intra ou interprofessionnelle dans un environnement de plus en plus complexe et réglementé.

L'activité s'exerce seule ou en pôle, en relation avec les équipes pluridisciplinaires (équipes médicales, paramédicales ou travailleurs sociaux), sous l'autorité d'un hiérarchique (médecin ou chef de service).

Dans le respect de la réglementation et sous la responsabilité de son supérieur, le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) assure la constitution et la tenue des dossiers administratifs des patients ou des usagers, effectue la saisie des actes, prépare la codification des prestations médicales au sein d'un système d'information généralisé (PMSI), établit la facturation, assure la télétransmission des éléments aux organismes concernés (CPAM, MSA, ...). Dans le secteur social, elle a un rôle d'orientation et de conseil et doit veiller à l'actualisation de ses connaissances (évolution des mesures à caractère social, ...).

Il (elle) établit et actualise des tableaux de suivi pour répondre aux besoins de son service ou de sa structure, et faciliter la gestion de l'activité.

Le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) est en permanence soumis(e) aux règles et usages de confidentialité liés au secret professionnel et doit mesurer précisément les conséquences de ses actions.

Il (elle) assure la liaison entre les différents interlocuteurs externes et internes (patients, médecins, équipes soignantes, cadres d'unité, travailleurs sociaux ...) et les autres établissements et professionnels du secteur sanitaire ou social.

Le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) organise son temps et son travail en autonomie, en fonction du périmètre de responsabilité délégué par son responsable hiérarchique, dans le respect de la déontologie et du droit des personnes.

La simultanéité et la multiplicité de tâches et d'intervenants nécessitent une concentration particulière et une bonne capacité d'adaptation. L'accueil de personnes aux difficultés variables requiert des aptitudes relationnelles d'écoute et une connaissance de base des droits et aides sociales pour apporter une première réponse à leur attente.

Dans le cadre de cette activité, le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) utilise des outils bureautiques courants et des logiciels spécifiques au secteur en fonction des tâches à accomplir (saisie au dictaphone, reconnaissance vocale, télétransmission, logiciels spécialisés).

#### Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	13/30

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Constituer et organiser des dossiers administratifs de patients ou d'utilisateurs  
Appréhender la situation de l'utilisateur ou du patient lors de l'accueil et tout au long de sa prise en charge  
Établir et actualiser des tableaux de suivi

## Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Communiquer en respectant la confidentialité  
Organiser ses activités et gérer les priorités  
S'impliquer dans une relation de service et gérer les situations difficiles

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	14/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 1**

**Produire des documents professionnels courants**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Saisir et présenter des documents professionnels courants pour transmettre les informations de manière adaptée et dans les délais impartis aux destinataires, en utilisant l'application bureautique la plus appropriée à la production attendue ou le progiciel propre au secteur d'activité. Respecter les consignes, les chartes graphiques, les règles orthographiques et grammaticales.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

La compétence s'exerce de façon autonome dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, sous la responsabilité du hiérarchique. La production est à destination d'interlocuteurs internes et externes.

**Critères de performance**

L'information transmise est fiable et adaptée à la situation  
Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées  
Les normes typographiques et de présentation sont respectées  
Les délais et les consignes sont respectés  
La production est adaptée au résultat attendu

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des règles orthographiques et grammaticales  
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelle  
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité

Choisir l'outil bureautique adapté et utiliser la fonction appropriée aux travaux à réaliser  
Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité  
Présenter les documents professionnels selon les normes requises  
Contrôler sa production avant transmission  
Utiliser des outils d'information et de communication  
S'adapter aux évolutions des outils technologiques

Respecter les règles de discrétion professionnelle

Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	15/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 2**

**Rechercher et communiquer des informations**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

A partir d'une demande du hiérarchique ou des collaborateurs, ou en fonction des besoins liés à l'activité propre du (de la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e), consulter des sources d'information identifiées, rechercher, sélectionner et exploiter des informations afin de les mettre à disposition du destinataire, interne ou externe, sous une forme adaptée au contenu et à la demande.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce quotidiennement dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. L'étendue des domaines de recherche et la nécessité d'exploiter une information toujours actualisée impliquent l'utilisation quasi permanente d'Internet.

**Critères de performance**

L'information transmise répond aux besoins  
Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation  
Les écrits répondent aux normes de la communication professionnelle

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Maîtrise de la langue française écrite  
Connaissance du vocabulaire technique utilisé dans la structure  
Connaissance des procédures et usages de l'entreprise en matière d'utilisation d'Internet

Choisir le mode de transmission adéquat  
Utiliser Internet avec pertinence et rapidité  
Sélectionner l'information adéquate et la vérifier  
Utiliser les différents outils d'information et de communication  
Utiliser les outils bureautiques appropriés  
Prendre des notes  
Rédiger des écrits professionnels courants  
Présenter les écrits selon les normes professionnelles  
Restituer oralement les informations recherchées

Sélectionner avec discernement les informations  
Respecter les règles de confidentialité des informations

Organiser son travail en fonction des priorités et de la nature de la production demandée  
Respecter les délais dans la transmission des informations  
Synthétiser les informations dans leur transmission

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	16/30



**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 3**

**Assurer la traçabilité et la conservation des informations**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Concevoir et mettre en œuvre un plan de classement pour garantir l'accessibilité aux dossiers par les tiers habilités. Organiser de façon ergonomique le classement et l'archivage physiques et numériques selon les règles en vigueur, en tenant compte de l'évolution prévisible de l'activité et en veillant à la sécurité et à la confidentialité des informations.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce quotidiennement dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, de façon autonome.

**Critères de performance**

La structure du classement numérique est claire  
Les courriels sont classés de façon à assurer un traitement efficace  
Le classement physique est organisé de façon ergonomique  
Les règles de confidentialité sont appliquées

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la structure et de son fonctionnement  
Connaissance des différentes typologies de classement  
Connaissance de base des règles juridiques de conservation des documents du secteur  
Connaissance de l'environnement informatique

Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques  
Concevoir et appliquer des procédures et modes opératoires  
Organiser ses courriels avec efficacité  
Assurer une veille sur les évolutions des outils technologiques

Respecter les règles de confidentialité des informations  
Respecter les règles juridiques de conservation des documents

Organiser son environnement de travail en fonction des priorités

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	17/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 4**

**Accueillir et orienter un visiteur et traiter les appels téléphoniques**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Afin de contribuer au bon fonctionnement du service et à la satisfaction des interlocuteurs, accueillir des visiteurs ou des patients et les orienter vers les personnes et services concernés conformément aux consignes. Emettre et réceptionner des appels téléphoniques et assurer la transmission des messages selon les instructions reçues et dans les limites de sa délégation, en adoptant un ton et une expression adaptés.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. Elle est caractérisée par la gestion simultanée de l'accueil physique, téléphonique et des travaux courants de secrétariat. Selon le contexte de la structure, l'utilisation courante de formules types en anglais peut être requise.

**Critères de performance**

L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte  
L'expression orale est adaptée à l'interlocuteur  
Les informations transmises sont fiables  
L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de la structure et de son organisation  
Maîtrise de la langue française  
Connaissance des techniques de communication  
Connaissance de phrases types en anglais

Utiliser les outils de communication : téléphone en réseau et mobile, messagerie téléphonique, télécopieur  
S'exprimer distinctement et avec un vocabulaire adapté  
Prendre des notes manuscrites ou en saisie simultanée  
Epeler des noms et des adresses courriel et énoncer des numéros de téléphone en anglais  
Retranscrire des noms, des adresses courriel et des numéros de téléphone énoncés en anglais

Utiliser les techniques de communication appropriées à la situation  
Adapter son attitude et son comportement aux diverses situations  
Respecter les règles de discrétion professionnelle  
Garder le contrôle de soi et une attitude courtoise face à une situation délicate

Organiser son travail en fonction des priorités pour faire face à la multiplicité des tâches et aux interruptions fréquentes des tâches en cours dans la situation d'accueil

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	18/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 5**

**Assister une équipe dans la planification et l'organisation de ses activités**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le respect des priorités, des délais et des contraintes budgétaires définis par la hiérarchie, anticiper, planifier les rendez-vous et organiser les réunions et les déplacements d'une équipe afin de contribuer à la bonne articulation des activités de l'équipe. Utiliser à bon escient les outils de planification et de gestion du temps, tenir à jour les agendas et plannings, informer les interlocuteurs concernés des modifications et alerter en cas de difficultés d'organisation prévisibles. Assurer l'organisation logistique des activités, établir les comptes rendus et le suivi des budgets correspondants.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, sous la responsabilité d'un ou plusieurs hiérarchiques, au sein d'équipes spécialisées ou pluridisciplinaires, avec un degré d'autonomie en fonction du niveau de délégation accordé. Elle peut s'exercer dans des situations d'urgence en raison d'imprévus ou de difficultés de gestion du temps des membres de l'équipe.

**Critères de performance**

Les consignes sont respectées  
Les contraintes de temps et de budget sont prises en compte  
Les calculs nécessaires à l'établissement des budgets et de leur suivi sont justes  
Les priorités sont prises en compte  
La mise à jour des informations est fiable  
Tout changement est communiqué aux personnes concernées

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de base en géographie  
Connaissance des postes budgétaires en matière de déplacements  
Connaissance des règles d'expression écrite et orale

Recenser le matériel nécessaire à la tenue des réunions  
Créer une liste de tâches et un échéancier  
Etablir une feuille de route  
Utiliser des sources d'information identifiées pour l'organisation des déplacements et des réunions  
Utiliser un tableur et un traitement de texte  
Utiliser les outils collaboratifs de planification : téléphone, messageries, agendas partagés, outils de communication à distance  
Rédiger un compte rendu  
S'adapter aux outils et aux évolutions technologiques

Négocier avec un prestataire pour obtenir des conditions favorables  
Instaurer une relation professionnelle positive avec les différents interlocuteurs  
Anticiper et faire preuve d'initiative et de réactivité en cas d'imprévu  
Respecter la confidentialité

Repérer les urgences et les priorités et organiser son travail en conséquence

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	19/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 6**

**Constituer et organiser des dossiers administratifs de patients ou d’usagers**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

En respectant les règles et usages de confidentialité du secteur et les procédures internes, constituer les dossiers d’admissions ou de consultations de patients ou d’usagers, à partir de la collecte des pièces requises ; vérifier la validité des documents fournis par les usagers (pièce d’identité, taux de prise en charge, aides sociales ...), rechercher les informations manquantes pour compléter les dossiers.

Assurer la mise à jour (numérique et papier) et le suivi des dossiers en circulation, en optimisant l’organisation interne. Recueillir les données codifiées par les praticiens et procéder à la saisie et à la transmission des actes ou des prestations aux organismes concernés. Assurer le classement des pièces ou archiver les dossiers selon les consignes et les règles en vigueur.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s’exerce sous l’autorité du supérieur hiérarchique, dans le respect des consignes et de la confidentialité, en collaboration avec l’ensemble des services concernés et en relation avec les partenaires externes, via l’utilisation de logiciels spécialisés (saisie des actes et télétransmission).

Le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) doit tenir compte des différentes réglementations régissant les tarifications d’actes et de prestations qui s’appliquent aux établissements sociaux et médico-sociaux et aux établissements hospitaliers accrédités. Elle doit veiller à la mise à jour de ses connaissances en matière d’aide sociale et au respect des droits des usagers ou des patients. Toutefois, seule la responsabilité des praticiens est engagée pour la codification des actes.

**Critères de performance**

Les pièces fournies sont valides  
Les dossiers constitués sont complets et cohérents  
La confidentialité est respectée  
Les procédures sont respectées

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	20/30

## **Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Maîtrise de la langue française écrite  
Connaissance de l'environnement  
Connaissance de base des lois relatives à la tarification de chaque secteur  
Connaissance des principes généraux des réglementations en vigueur (PMSI, T2A, CCAM, APA)  
Connaissance de base de la législation relative au Code de l'Action Sociale et des familles  
Connaissance de la réglementation relative au secret professionnel (Déontologie professionnelle, Code de la Santé Publique, Art. 226-13 et 14 du Code Pénal)  
Connaissance du vocabulaire médical et des termes techniques relatifs au système d'information médicale  
Notions de terminologie liée aux pathologies courantes  
Connaissance des règles générales de conservation des documents spécifiques au secteur

Utiliser Internet avec pertinence  
Utiliser les logiciels spécialisés de télétransmission et de tarification  
Utiliser les outils de travail collaboratifs

Sélectionner avec discernement les informations  
Respecter le secret professionnel et médical

Organiser son travail en hiérarchisant les priorités  
Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des dossiers  
Autocontrôler ses actions

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	21/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE**  
**N° 7**

**Appréhender la situation de l'utilisateur ou du patient lors de l'accueil et tout au long de sa prise en charge**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Recevoir des patients ou des usagers -souvent en situation difficile- et répondre à des demandes diverses à l'occasion de leur admission en institution ou en service hospitalier, ou lors de consultations, et contribuer à leur accompagnement dans les démarches administratives tout au long de leur prise en charge.

Comprendre les problématiques, écouter avec attention, désamorcer les tensions ou les conflits naissants, mesurer l'urgence des situations. Donner une première réponse avant orientation vers la personne ou le service adéquat, en faisant preuve d'empathie et de discrétion tout en se limitant au recueil et à la transmission des informations strictement nécessaires.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence complète et renforce la compétence d'accueil physique ou téléphonique commune aux métiers du secrétariat, dans la prise en compte de la dimension sociale et du respect des droits des personnes et de la qualité de prise en charge répondant aux exigences des établissements de santé et du secteur médico-social.

Le (la) secrétaire-assistant(e) médico-social(e) fait face dans cette fonction à des situations difficiles sans dépasser la limite de ses responsabilités et dans le respect constant du secret professionnel.

**Critères de performance**

La demande de l'interlocuteur et la situation sont correctement comprises  
La posture et l'expression orale sont adaptées à la situation et au public  
La confidentialité est respectée

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance de base du droit des usagers et des familles  
Connaissance du vocabulaire technique (médical et social)  
Notions de psychologie comportementale  
Notions de terminologie liée aux pathologies courantes  
Connaissance de l'environnement institutionnel des secteurs sanitaire, social et médico-social  
Connaissance de la déontologie médicale et des lois relatives au secret professionnel et médical

Utiliser les techniques d'accueil et d'expression orale (questionnement, reformulation, ...)  
Utiliser les techniques d'expression non verbale

Mettre en œuvre les techniques d'écoute active  
Adopter une attitude de courtoisie  
Faire face à la détresse  
Instaurer une relation de confiance avec les différents interlocuteurs  
Agir avec fermeté et tact

Gérer les urgences et les priorités

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	22/30

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE  
N° 8**

**Etablir et actualiser des tableaux de suivi**

**Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

En fonction des besoins de la structure et à partir de consignes, collecter, vérifier et exploiter des données chiffrées à partir de différentes sources identifiées. Etablir et actualiser des tableaux de suivi, les présenter sous forme graphique, en vue de faciliter l'analyse des données et de fournir des outils d'aide à la gestion. Vérifier la cohérence du résultat avec l'objectif recherché. Cette compétence nécessite l'utilisation des fonctions courantes d'un tableur.

**Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre**

Cette compétence s'exerce dans tous les services ou toutes les structures médicales, sociales et médico-sociales. Il s'agit par exemple de trier et présenter des données chiffrées en fonction du besoin (par types d'examens, de pathologies, de calculer le nombre d'admissions ou de consultations par praticiens, par classes d'âge, de mesurer l'efficacité des soins, etc.). Dans le secteur social plus particulièrement, cette compétence peut être mise en œuvre dans le cadre de l'élaboration de tableaux de suivi financier ou budgétaire.

**Critères de performance**

Les données saisies sont fiables  
Les formules de calcul utilisées sont correctes  
Les graphiques sont représentatifs de l'objectif recherché  
La lisibilité est facilitée par l'organisation des données

**Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels**

Connaissance des calculs arithmétiques de base (écart, pourcentages, cumul, moyenne)  
Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques (évolution, répartition, comparaison, écart, ratios, marge)

Utiliser les fonctions courantes d'un tableur  
Utiliser les outils de présentation associés : rétroprojecteur, vidéoprojecteur  
Collecter, sélectionner et exploiter des données chiffrées à partir de bases de données spécifiques (PMSI, RUM, SIPS)  
Présenter des tableaux et des graphiques  
Contrôler ses résultats

Recueillir des informations d'autres services  
Respecter le secret professionnel

Agir avec méthode et logique  
Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée  
Autocontrôler ses actions

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	23/30

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	24/30



## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Communiquer en respectant la confidentialité

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Communiquer, à l'écrit comme à l'oral, pour transmettre une information ou répondre à une demande dans un langage adapté à la situation et à l'interlocuteur en employant le style et le ton appropriés en respectant le secret professionnel.

#### Critères de performance

Les informations transmises sont claires et répondent à la demande  
L'expression est adaptée à la situation  
La confidentialité est respectée

### Organiser ses activités et gérer les priorités

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Optimiser la gestion de son temps en analysant de manière exhaustive le temps passé à chacune de ses activités. Identifier les tâches récurrentes ou chronophages et adopter des mesures correctives - regrouper ou redéfinir certaines tâches - améliorer le classement, mesurer les urgences et hiérarchiser les priorités, établir des listes de tâches et des échéanciers.

Organiser son emploi du temps en fonction des délais de production attendus pour chaque tâche, en élaborant des outils efficaces de suivi d'actions.

#### Critères de performance

Les productions sont réalisées dans les délais impartis  
L'organisation est cohérente  
Les priorités ou urgences sont prises en compte

### S'impliquer dans une relation de service et gérer les situations difficiles

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Faire face à des situations délicates en adaptant son comportement à l'interlocuteur dans l'objectif de favoriser la relation de service.

Lors de situations difficiles, adopter une posture professionnelle en résistant aux pressions éventuelles, tout en conservant une attitude calme et courtoise. Désamorcer les tensions en créant une relation de confiance avec l'interlocuteur.

#### Critères de performance

La posture est adaptée aux circonstances  
Le langage est adapté à l'interlocuteur  
La communication est ouverte et courtoise  
La charte qualité de la structure est respectée

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	25/30

## Glossaire technique

### APA

Allocation personnalisée d'autonomie : destinée aux personnes âgées en perte d'autonomie (aide à domicile ou en structure)

### CCAM

Classification commune des actes médicaux : nomenclature française destinée à coder les gestes pratiqués par les médecins

### E-santé

Système de communication informatique permettant la mise en réseau et la réalisation d'actes à distance, et l'hospitalisation à domicile

### MSA

Mutualité Sociale Agricole

### PMSI

Programme de médicalisation des systèmes d'information : c'est un système d'évaluation de l'activité médicale qui sert de base à l'attribution des budgets hospitaliers. Il vise à mesurer la productivité des différentes structures de soins en milieu hospitalier

### RUM

Résumé d'unité médicale : système de codage d'informations médico-administratives selon des nomenclatures et classifications standardisées (court séjour)

### SIPS

Système d'Information sur les Produits de Santé : base de données sur les médicaments

### TAA (ou T2A)

Tarification à l'activité. Mode de financement unique des établissements de santé publics et privés

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	26/30

## Glossaire du REAC

### Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

### Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

### Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

### Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

### Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

### Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

### Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

### Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	27/30

### **Savoir-faire organisationnel**

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

### **Savoir-faire relationnel**

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

### **Savoir-faire technique**

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

### **Titre professionnel**

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	TP-00057	REAC	07	13/11/2012	13/11/2012	28/30

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

