

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

Rejoignez notre formation passionnante de Secrétaire Assistant(e) Médico-Social(e) en alternance à Perpignan ! Ce programme dynamique vous permettra d'acquérir les compétences essentielles pour accueillir et prendre en charge les patients, tout en assurant la gestion administrative dans les structures de santé.

En seulement 476 heures, vous développerez un savoir-faire précieux qui vous aidera à travailler en équipe pluridisciplinaire et à coordonner le parcours des patients avec brio. Ce cursus, mis à jour le 11/11/2024, est conçu pour vous offrir une formation complète et adaptée aux réalités du terrain.

Le **délai d'accès à la formation est d'environ 4 semaines**, si toutes les pièces obligatoires sont fournies et la préinscription effectuée via notre plateforme : <https://aep.catalogueformpro.com/>

Que vous soyez débutant ou en reconversion, cette formation en alternance vous permettra d'acquérir une expertise solide dans le domaine médico-social. Vous serez ainsi prêt à relever les défis passionnants qui vous attendent dans ce secteur dynamique et en pleine évolution.

 par CFA AEP Perpignan



# Profil des Apprenants et Prérequis

La formation est ouverte à tout public : demandeurs d'emploi, étudiant(e)s, salarié(e)s ,...

## Âge

Avoir entre 16 ans et 29 ans  
(Dérogations possibles sous certaines conditions)

## Niveau d'études

Niveau seconde générale ou une expérience préalable dans le secrétariat ou le secteur médico-social d'au moins 1 an.

## Expérience

Titre ou diplôme dans le secteur médico-social avec une expérience professionnelle réussie

## Aptitudes requises

Bonne expression orale et écrite, connaissance de base de la bureautique

Les candidats doivent également réussir les tests d'entrée à la formation SAMS, avoir une connexion internet stable et être en possession d'un ordinateur fonctionnel.

# Objectifs Pédagogiques

## 1 Bloc Compétence 1

Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

## 2 Bloc Compétence 2

Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur

## 3 Bloc Compétence 3

Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur



# Contenu de la Formation - Bloc Compétence 1

## Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités

- Produire des documents professionnels courants.
- Communiquer des informations par écrit.
- Assurer la traçabilité et la conservation des informations.
- Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement.
- Planifier et organiser les activités de l'équipe.

# Contenu de la Formation - Bloc Compétence 2

## Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur

- Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social.
- Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'utilisateurs.
- Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur.





## Contenu de la Formation - Bloc Compétence 3

Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur

- Retranscrire des informations à caractère médical ou social.
- Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'utilisateurs.
- Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur.
- Élaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social.

# Organisation de la Formation

## Équipe Pédagogique

Notre corps enseignant est sélectionné avec soin pour faire bénéficier à nos apprenants de professionnels, à la fois experts dans leurs domaines techniques et excellents pédagogues.



### Véronique PADROS

Consultante formatrice avec plus de 30 ans d'expérience. Titulaire d'un DESS en droit et formée en ingénierie de formation, Véronique possède une expertise en gestion de projets européens et en coordination de programmes de formation. Elle excelle dans l'encadrement d'équipes et l'accompagnement des apprenants.



### Sabrina GAAS

Chargée de recrutement, coordinatrice adjointe et actuellement Chargée en Insertion Professionnelle (CIP). Sabrina est spécialisée en techniques de recrutement, en gestion administrative et en analyse des besoins des usagers. Elle maîtrise divers logiciels et outils de gestion des ressources humaines.



### Joanna YASSINE

Consultante formatrice et sophrologue, spécialisée dans la gestion du stress et le bien-être au travail. Joanna anime des formations en présentiel et à distance, et s'adapte aux besoins spécifiques des apprenants, notamment ceux en situation de handicap.



### Anna HAMARD

Formatrice spécialisée en prévention des risques et en secourisme au travail (SST). Polyglotte et expérimentée en pédagogie des langues, elle a enseigné le français et l'espagnol dans divers contextes académiques et professionnels, tout en se consacrant à la prévention des risques.



### Paul SALEMBIER

Chargé de recrutement, assistant en ressources humaines et actuellement Chargé en Insertion Professionnelle (CIP). Paul dispose d'une expertise en gestion administrative et en accompagnement des apprenants dans leurs démarches de recrutement. Il est compétent dans l'utilisation de divers outils RH et en gestion de dossiers.



### Didier PADROS

Responsable de l'accessibilité numérique, Didier veille à ce que les outils et les ressources soient inclusifs et conformes aux normes d'accessibilité. Expert en technologies numériques, il collabore avec les équipes pédagogiques pour intégrer des fonctionnalités adaptées et garantir un environnement d'apprentissage accessible.



### Jean-Jacques CAMPI

Référent handicap, Jean-Jacques est médecin et formateur en ostéopathie. Il possède une expérience en médecine sportive, en ostéopathie fonctionnelle et en intégration des pratiques complémentaires. Formateur dans plusieurs institutions, il contribue au développement de l'ostéopathie et à la sensibilisation à l'intégration des personnes en situation de handicap.

Cette équipe dynamique et expérimentée apporte des compétences variées pour garantir un accompagnement pédagogique et un soutien adaptés aux apprenants.

## 2. Moyens Pédagogiques et Techniques

- Supports de Cours via Digiforma
  - *Manuels et fiches techniques : Documents sur les techniques administratives, les outils bureautiques, la gestion de l'accueil, et la communication, accessibles via la plateforme Digiforma.*
  - Présentations PowerPoint : Diaporamas pour illustrer les concepts théoriques et disponibles sur Digiforma pour faciliter la prise de notes.
  - Guides d'utilisation des logiciels : Supports pour les outils bureautiques et collaboratifs, accessibles directement sur la plateforme.
- Outils Bureautiques et Logiciels
  - *Ordinateurs avec logiciels bureautiques : Accès aux logiciels tels que Microsoft Office ou équivalent pour réaliser les exercices pratiques. (En présentiel uniquement)*
  - Outils collaboratifs : Utilisation de Google Workspace, Microsoft Teams, ou équivalents pour simuler le travail en équipe.
  - Messagerie électronique : Formation sur les fonctionnalités de la messagerie professionnelle, intégrée dans Digiforma pour les aspects théoriques et exercices pratiques.
- Supports Numériques Complémentaires
  - *Plateforme de formation en ligne Digiforma : Accès à Digiforma pour le suivi des cours, les ressources complémentaires, et les exercices pratiques.*
  - Vidéos pédagogiques : Contenus multimédias hébergés sur Digiforma pour l'apprentissage des outils et des techniques administratives.
  - Tutoriels interactifs : Tutoriels sur Digiforma pour guider l'apprentissage des outils bureautiques et des pratiques de gestion documentaire.

Avec Digiforma, nos apprenants peuvent accéder à toutes les ressources pédagogiques de manière centralisée, facilitant ainsi l'apprentissage et le suivi de leur progression.



# Suivi et Évaluation de la Formation

## Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Dans le cadre de notre démarche qualité Qualiopi, nous mettons en place un suivi rigoureux de l'exécution de la formation et une évaluation précise des résultats pour garantir l'acquisition des compétences de nos apprenants.

Voici comment nous procédons :

- **Suivi de l'Exécution de la Formation**

Nous accompagnons chaque alternant tout au long de son parcours pour assurer une progression cohérente et en adéquation avec ses objectifs professionnels.

- **Suivi en entreprise** : Des réunions régulières avec le tuteur, l'apprenant, et notre responsable de formation permettent de fixer des objectifs spécifiques et de vérifier l'avancement des compétences acquises. Chaque alternant dispose d'un livret de suivi pour consigner les tâches réalisées et les retours de son tuteur.
- **Suivi en centre de formation** : Les alternants tiennent un carnet de bord pour noter les activités réalisées et les compétences travaillées, ce qui facilite le dialogue avec le formateur et permet un suivi précis de leur progression. Nous effectuons des évaluations continues pour adapter l'accompagnement aux besoins individuels.

- **Évaluation des Résultats**

Afin de mesurer la montée en compétences de chaque apprenant, nous réalisons des évaluations sur l'ensemble des compétences visées par la formation :

- **Évaluation des compétences techniques et relationnelles** : Par des mises en situation pratiques, les alternants sont évalués sur des aspects tels que la gestion des tâches administratives, l'accueil des visiteurs, et la qualité de leur communication professionnelle.
- **Nos formateurs et tuteurs s'assurent que chaque apprenant progresse dans la maîtrise des outils et techniques de leur futur métier.**
- **Examens blancs et certification** : Pour préparer les alternants à la certification finale, nous organisons des examens blancs en conditions réelles. Ces épreuves couvrent l'ensemble des compétences et permettent de vérifier que l'apprenant est prêt pour l'examen final et l'obtention du Titre Professionnel d'Employé Administratif et d'Accueil.

- **Bilan et Amélioration Continue**

Conformément aux exigences Qualiopi, nous réalisons un bilan à la fin de chaque parcours de formation pour identifier les forces et les pistes d'amélioration :

- **Feedback post-formation** : Nous recueillons les retours des apprenants et des tuteurs pour évaluer la qualité de notre formation et optimiser notre programme.
- **Suivi post-formation** : Afin de mesurer l'impact de la formation, nous assurons un suivi des alternants dans leur insertion professionnelle, en observant notamment leur maintien en poste et leurs perspectives d'évolution.

- **Documents d'évaluation**

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

# Indicateurs de qualité

- taux de satisfaction du programme : 9,1/10 (26 avis)
- nombre de bénéficiaires du programme : 32 par an
- taux de réussite à l'examen : 100%
- Taux de poursuite d'études : 37%
- taux de retour des enquêtes : 82%
- taux d'insertion dans l'emploi suite à la formation dispensée : 89%
- taux de rupture des contrats d'alternance : 12%

# Valeur ajoutée du CFA AEP

- Prise en charge complète de la recherche d'entreprise pour votre alternance (Réseau socio-professionnel de plus de 10 000 acteurs)
- Pré-formation : Remise à niveau des attitudes socio-professionnelles du secteur à prospecter, prérequis à connaître dans le secteur enseigné, préparation aux entretiens avec des professionnels de notre réseau.

# Résultats attendus à l'issue de la formation

Obtention d'un titre professionnel RNCP de niveau 4

## Modalités d'obtention

**Modules de Compétences** : La formation est structurée autour de trois blocs de compétences, chacun correspondant à un Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) :

- **CCP1** : Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités.
- **CCP2** : Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur.
- **CCP3** : Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur.

### **1 - Mise en situation professionnelle : 05 h 15 min**

Le contexte de la mise en situation professionnelle est décrit dans un dossier. Il correspond à une structure fictive du secteur sanitaire, médico-social ou social.

- La mise en situation professionnelle est constituée de deux parties :
  - 1ère partie : mise en situation écrite (durée : 04 h 30)

A partir d'informations et de consignes, le candidat analyse des situations professionnelles, traite des dossiers et produit les documents associés à ces situations et dossiers.

- 2ème partie : mise en situation orale (durée : 00 h 45)

Deux compétences sont évaluées au téléphone (durée : 00 h 20) :

- "Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement"
- "Planifier et gérer des rendez-vous de patients ou d'utilisateurs".

A partir d'un scénario préétabli choisi par le jury et combinant les deux compétences, le candidat dispose de 10 minutes de préparation avant de traiter un appel téléphonique entrant ou sortant d'une durée de 5 minutes. A l'issue de l'appel, le candidat dispose de 5 minutes pour rédiger un écrit professionnel et/ou mettre à jour un agenda, en fonction du scénario.

Deux compétences sont évaluées en face à face (durée : 00 h 25) :

- "Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social"
- "Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur".

A partir d'un scénario préétabli choisi par le jury et combinant les deux compétences, le candidat dispose de 5 minutes de préparation avant d'accueillir un visiteur dans le cadre d'un échange d'une durée de 10 minutes. A l'issue de l'échange, le candidat dispose de 10 minutes pour rédiger un écrit professionnel et/ou enregistrer des données sous forme numérique.

### **2 - Entretien technique : 00 h 30 min**

Durant 10 minutes, le jury analyse avec le candidat les travaux et les prestations réalisés pendant la mise en situation professionnelle.

Puis, à partir d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat pendant 20 minutes sur sa pratique et ses connaissances portant sur :

- le classement, l'archivage et la traçabilité des informations,
- la planification et l'organisation des activités d'une équipe,
- la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur,
- la coordination des opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur,

de façon à compléter l'évaluation des compétences.

### **3 - Entretien final : 00 h 15 min**

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Le jury vérifie que le candidat possède une représentation satisfaisante des rôles et missions d'un Secrétaire assistant médico-social.

**Évaluations** : Chaque CCP est validé par des évaluations spécifiques, incluant des mises en situation professionnelle, des questionnaires et la constitution d'un dossier professionnel. Ces évaluations permettent de vérifier l'acquisition des compétences associées à chaque bloc.

**Entretien avec le Jury** : Après la validation des CCP, un entretien est organisé avec un jury habilité par la DDEETS (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités). Cet entretien vise à évaluer les compétences professionnelles et la capacité à exercer le métier.

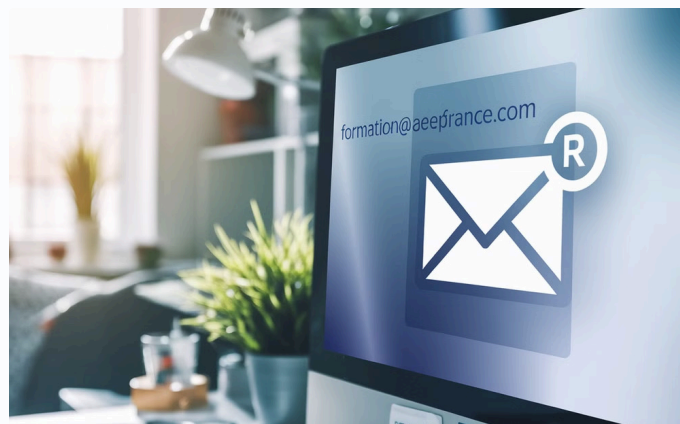
**Obtention du Titre** : La réussite aux évaluations des trois CCP et à l'entretien avec le jury conduit à l'obtention du Titre Professionnel de Secrétaire Assistant-e Médico-Social-e. Il est également possible de valider le titre par blocs de compétences, permettant une certification progressive.

# Contact



## AEP (Siège social)

18 boulevard J.F. Kennedy Résidence Le  
Baudelaire  
66100 PERPIGNAN



## Contactez-nous par e-mail

Pour toutes questions ou demandes  
d'information, n'hésitez pas à nous  
contacter par e-mail à l'adresse suivante:

[formation@aepfrance.com](mailto:formation@aepfrance.com)



## Contactez-nous par téléphone

Vous pouvez également nous contacter  
par téléphone au numéro suivant:

+33468665757

- Véronique PADROS (Directrice) : 04 68 66 57 57 - poste 2000 – [formation@aepfrance.com](mailto:formation@aepfrance.com)
- Sabine COLOMÉ (responsable administrative) : 04 68 66 57 57 - poste 2001 – [admin@aepfrance.com](mailto:admin@aepfrance.com)
- Paul SALEMBIER (Chargée Insertion Professionnelle) : 04 68 66 57 57 - poste 2014 – [formation@aepfrance.com](mailto:formation@aepfrance.com)
- Sabrina GAAS (Chargée Insertion Professionnelle) : 04 68 66 57 57 - poste 2017 – [formation@aepfrance.com](mailto:formation@aepfrance.com)
- Dr Jean-Jacques CAMPI : [referent.handicap@aepfrance.com](mailto:referent.handicap@aepfrance.com)

Les formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap, sous réserve de l'étude préalable de chaque situation individuelle.

Pour toute demande concernant l'accueil d'une personne en situation de handicap, veuillez nous contacter à l'adresse mail suivante :  
[referent.handicap@aepfrance.com](mailto:referent.handicap@aepfrance.com)