



# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

## DU TITRE PROFESSIONNEL

Secrétaire assistant médico-social

Niveau IV

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	1/48



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel.....	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel .....	5
Liste des activités.....	5
Vue synoptique de l'emploi-type .....	6
Fiche emploi type.....	7
Fiches activités types de l'emploi .....	11
Fiches compétences professionnelles de l'emploi.....	17
Fiche compétences transversales de l'emploi .....	41
Glossaire technique .....	43
Glossaire du REAC.....	45

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	3/48



## Introduction

### Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel « Secrétaire assistant médico-social » que l'arrêté du 22 octobre 2012 (parution au J.O. du 1<sup>er</sup> novembre 2012) avait défini en deux activités types, présente, pour sa révision de 2018 une reconfiguration en trois activités types plus conformes aux besoins du marché du travail pour l'emploi concerné.

### Contexte de l'examen du Titre Professionnel

L'emploi de « Secrétaire assistant médico-social » a été analysé au moyen d'une enquête menée en 2016-2017 auprès de titulaires de l'emploi et de responsables, au sein d'un panel de structures des secteurs sanitaire, médico-social et social de typologies différentes (établissements de santé publics et privés, structures médico-sociales et sociales d'accueil, d'hébergement, d'accompagnement, d'insertion sociale et professionnelle, ...). Cette enquête a été complétée par une analyse des offres d'emploi et des fiches de poste.

Les résultats indiquent que le secteur d'activité et la typologie des établissements influent fortement sur les contenus et contours de l'emploi. Ainsi, dans le secteur sanitaire, le secrétaire assistant médico-social se spécialise dans les missions médico-administratives du service ou du pôle dans lequel il exerce. Dans le secteur social et médico-social, il doit davantage faire preuve de polyvalence, son champ d'intervention étant souvent plus étendu.

D'une manière générale, l'activité correspondant à l'accueil tend à devenir une activité - spécialisée - à part entière, englobant la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur. Elle se dissocie de l'activité regroupant le traitement des dossiers et la coordination des opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur. Chacune de ces deux activités, « front office » et « back office », correspond aujourd'hui à une employabilité.

La révision du titre professionnel tient compte de ces évolutions. Celles-ci permettent de redéfinir le périmètre et d'actualiser le contenu de l'emploi, des activités et des compétences.

### Liste des activités

#### Ancien TP : Secrétaire assistant médico-social

Activités :

- Assurer les travaux courants de secrétariat et assister une équipe
- Assurer le traitement administratif dans un service médical ou social

#### Nouveau TP : Secrétaire assistant médico-social

Activités :

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	5/48

## Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités	1	Produire des documents professionnels courants
		2	Communiquer des informations par écrit
		3	Assurer la traçabilité et la conservation des informations
		4	Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement
		5	Planifier et organiser les activités de l'équipe
2	Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur	6	Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social
		7	Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'utilisateurs
		8	Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur
3	Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur	9	Retranscrire des informations à caractère médical ou social
		10	Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'utilisateurs
		11	Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur
		12	Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	6/48

## FICHE EMPLOI TYPE

### Secrétaire assistant médico-social

#### Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le secrétaire assistant médico-social assure, au sein des structures sanitaires, médico-sociales ou sociales, l'accueil et la prise en charge des patients et des usagers, la planification des activités du service, le traitement et le suivi administratif des dossiers, la coordination des opérations liées au parcours des patients ou des usagers.

Il exerce sous l'autorité d'un professionnel de santé ou d'un chef de service, d'un cadre administratif ou d'un coordinateur de secrétariats d'une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur et en utilisant la terminologie et les techniques spécifiques au secteur. Il travaille au sein d'une équipe pluridisciplinaire et est l'interface entre tous les intervenants et le public accueilli.

Il réalise des tâches diversifiées liées à la spécialisation médicale, médico-sociale ou sociale du pôle ou du service dans lequel il exerce : admissions, renseignements socio-administratifs, saisie d'actes et de prestations, facturation, 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 primordiaux dans la tenue de l'emploi. Le secrétaire assistant médico-social 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 faciliter le travail des professionnels de santé ou des travailleurs sociaux, dans le cadre de sa délégation de responsabilités.

Ayant accès à des informations confidentielles, le secrétaire-assistant médico-social est soumis 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 » et de la « loi de modernisation de notre 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 secrétaire assistant médico-social pratique son métier. Dans le milieu hospitalier, il est un relais d'information central entre le patient, le médecin, l'équipe soignante et les autres services de l'institution. Il assiste une équipe pluridisciplinaire (médecins, équipe soignante, cadres administratifs) et assure la gestion administrative dans le cadre d'une organisation optimisée du parcours de soins des patients, sous l'autorité d'un ou plusieurs responsables (médecin, cadre de pôle, coordinateur de secrétariats médicaux, ...). Le port d'une blouse est souvent requis. Dans certains pôles de soins, il a également le rôle de collaborateur auprès du responsable du pôle incluant des responsabilités plus élargies pouvant, parfois, nécessiter la pratique de l'anglais. Dans les secteurs social et médico-social, il peut être amené 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 à la saisie informatique rapide, il utilise couramment les outils bureautiques et de dictée numérique, les outils de communication et de partage de l'information, ainsi que des progiciels ou logiciels spécifiques à l'activité : gestion du dossier du patient ou de l'utilisateur, planification et gestion des rendez-vous. Il est amené à utiliser de plus en plus couramment des logiciels de « reconnaissance vocale » et d'une manière générale, le système d'information de la structure.

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 secrétaire assistant médico-social, une grande adaptabilité aux personnes et aux situations et des qualités humaines prépondérantes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	7/48

## Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :  
tant dans le secteur public que privé ou associatif :

- le secteur sanitaire (hôpitaux : CH, CHR, CHU, CHRU, EPSM, ... , établissements de santé à but non lucratif, cliniques privées, cabinets médicaux ou paramédicaux, maisons de santé pluridisciplinaires, centres d'imagerie médicale, laboratoires d'analyses de biologie médicale, établissements de soins de suite et de réadaptation, centres de médecine du travail, cabinets d'expertises médicales, ... ) ;
- le secteur médico-social (établissements d'hébergement, d'accueil et de services, pour personnes âgées, pour enfants, adolescents ou adultes handicapés : CMPP, CRP, EHPAD, ESAT, IME, ... ) ;
- le secteur social (services régionaux, départementaux et communaux de l'action sociale -CCAS-, caisses d'allocations familiales -CAF-, maisons départementales des personnes handicapées -MDPH-, centres d'hébergement de personnes en difficulté -CHRS-, services d'accueil pour les familles, maisons d'enfants à caractère social -MECS-, associations d'entraide et de secours, ... ) ;
- le télétravail en libéral ou pour le compte de sociétés de prestations de services spécialisées (prise de rendez-vous, retranscription de comptes rendus médicaux).

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Secrétaire médical
- Secrétaire médico-social
- Secrétaire social
- Assistant médico-administratif
- Assistant médical
- Secrétaire hospitalier
- Télésecrétaire médical.

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

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

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

Néant

### Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

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

- Secrétaire assistant
- Secrétaire comptable
- Secrétaire assistant immobilier

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	8/48



## Liste des activités types et des compétences professionnelles

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

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

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

Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social

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

Communiquer en respectant la confidentialité

Travailler en équipe pluridisciplinaire et relayer l'information

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

Adapter sa pratique aux évolutions technologiques des outils de communication et à la dématérialisation de l'information

## Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau IV (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : /

Code(s) NSF :

324t - Saisie, mise en forme et communication des données

## Fiche(s) Rome de rattachement

M1609 Secrétariat et assistantat médical ou médico-social

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	9/48



## FICHE ACTIVITE TYPE N° 1

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

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

Cette activité constitue le socle des métiers du secrétariat et correspond à un premier niveau d'employabilité.

Le secrétaire assistant médico-social prend en charge les travaux courants de secrétariat pour une équipe ou un service, afin de faciliter la communication des informations et l'organisation des activités.

Il produit tous types de documents dans le respect des chartes graphiques et des règles orthographiques et grammaticales, effectue les recherches d'informations, les exploite et les met à la disposition des destinataires sous une forme adaptée, et organise leur classement et leur archivage.

Il accueille les visiteurs et assure la transmission orale des informations : il traite les appels téléphoniques en respectant les consignes de filtrage, et les communications provenant d'autres canaux (messagerie instantanée, vidéoconférence, etc.). Il peut être amené à communiquer en langue anglaise lors d'échanges simples et usuels, selon le contexte de l'entreprise.

Il assiste l'équipe en planifiant des rendez-vous et des réunions sur une messagerie professionnelle et en assure le suivi en procédant aux relances nécessaires. Il effectue les réservations (salles, matériels, restaurants, véhicules, etc.). Il organise les réunions sur le plan logistique, veille au bon fonctionnement des matériels, constitue les dossiers et rédige les comptes rendus. Il organise les déplacements dans le respect des contraintes de l'équipe et des impératifs budgétaires.

Le secrétaire assistant médico-social exerce ses activités pour un ou plusieurs responsables hiérarchiques ou une équipe, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, avec un degré de responsabilité qui varie selon l'organisation, la taille et le domaine d'activité de la structure.

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

Le secrétaire assistant médico-social utilise des outils numériques ainsi que des progiciels développés pour la structure ou pour une activité donnée. Il s'adapte en permanence à leur évolution et peut être amené à assurer un accompagnement à leur utilisation auprès des collaborateurs. Il privilégie la dématérialisation des documents et l'utilisation d'espaces numériques dans un souci de développement durable.

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

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

Néant

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	11/48

## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

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

Organiser son environnement de travail et ses activités  
Assurer une veille technologique et informationnelle  
S'adapter à des situations et des interlocuteurs variés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	12/48

## FICHE ACTIVITE TYPE N° 2

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

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

Cette activité constitue l'un des deux volets de la spécialisation du métier de secrétaire assistant médico-social. C'est la partie « front office » que l'on retrouve dans tout type de structure des secteurs sanitaire, médico-social ou social. En fonction du contexte d'exercice, elle peut constituer un emploi à part entière ou être concomitante de l'activité « Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur ».

L'activité s'exerce en autonomie, en face à face ou par téléphone, seule ou au sein d'un pôle, sous la responsabilité de la hiérarchie et en relation permanente avec de nombreux interlocuteurs. Elle se caractérise par le respect de la déontologie et du droit des personnes.

Dans le respect du secret professionnel et de la démarche qualité de l'établissement, le secrétaire assistant médico-social assure l'accueil physique des visiteurs, filtre les appels, renseigne et oriente les patients, les usagers ou les familles vers les services compétents. Il assure la prise de rendez-vous ainsi que leur confirmation, par courrier, courriel ou sms. Il suit les annulations et les reports et met à jour les agendas en temps réel. Il informe les patients sur les horaires de réception et le déroulement de leur examen. A l'écoute de ses interlocuteurs, il mesure l'urgence des situations et recueille les informations utiles au traitement des demandes.

A l'interne, il répond au besoin d'information des membres de l'équipe pluridisciplinaire (médecins, infirmiers, personnels paramédicaux, travailleurs sociaux,...); à l'externe, à celles émanant des partenaires ou professionnels (médecins traitants, laboratoires, autorités de tutelle, ...). De façon permanente, il adapte sa communication aux différents interlocuteurs et gère le flux et l'attente des patients ou des usagers.

Il collecte, numérise et enregistre dans le système d'information les données et pièces nécessaires à la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur (carte d'identité, carte de mutuelle, résultats d'examens, pièces justificatives de ressources, ...), dans le respect de la législation et des règles d'identitovigilance. En service d'admission, il édite les étiquettes de consultation et communique au patient ou à l'utilisateur toutes explications utiles sur le déroulement de son parcours et sa prise en charge (administrative, médicale, paramédicale, sociale).

Après une consultation, un examen, une hospitalisation, ..., il effectue la saisie des actes et prépare la codification des prestations, sous la responsabilité du corps médical. Il établit la facturation et assure la télétransmission des éléments aux organismes concernés (CPAM, MSA, ...). Il participe au suivi de la production et de la valorisation des données (PMSI).

Son rôle d'orientation et de conseil est essentiel. En fonction du secteur dans lequel il exerce, il doit veiller à l'actualisation de ses connaissances en lien avec l'évolution du système de santé ou des mesures relatives aux prestations et aides sociales.

Il gère les demandes d'interprétariat sachant que, selon le contexte d'exercice, l'utilisation de l'anglais ou d'une autre langue étrangère peut être requise pour orienter et apporter des réponses simples à des interlocuteurs ne pratiquant pas le français.

Dans l'exercice de cette activité, le secrétaire assistant médico-social peut être confronté à des personnes en grande difficulté sociale ou être amené à intervenir dans des situations d'urgence médicale. Il doit alors veiller à ne pas dépasser la limite du champ de délégation qui lui a été fixé et faire appel, avec réactivité, aux professionnels compétents.

Dans le cadre de cette activité, le secrétaire assistant médico-social utilise des outils bureautiques et de communication courants ainsi que le système d'information de la structure. Il doit s'adapter à la pratique de logiciels « métier » spécialisés, en fonction des tâches à accomplir (création de dossiers de patients ou d'utilisateurs, planification de rendez-vous, télétransmission, ...).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	13/48

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

Néant

## **Liste des compétences professionnelles de l'activité type**

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

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

Communiquer en respectant la confidentialité  
Travailler en équipe pluridisciplinaire et relayer l'information  
S'impliquer dans une relation de service et gérer les situations difficiles  
Adapter sa pratique aux évolutions technologiques des outils de communication et à la dématérialisation de l'information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	14/48

## FICHE ACTIVITE TYPE N° 3

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

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

Cette activité constitue la partie « back office » de la spécialisation du métier de secrétaire assistant médico-social, que l'on retrouve dans tout type de structure des secteurs sanitaire, médico-social ou social. Elle s'inscrit dans le prolongement de l'activité « Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur ». Dans certains contextes, elle peut constituer un emploi à part entière.

L'activité s'exerce sous l'autorité de la hiérarchie, seule ou au sein d'un pôle, en relation permanente avec les membres de l'équipe pluridisciplinaire (médecins, infirmiers, personnels paramédicaux, travailleurs sociaux,...). Elle se caractérise par le respect du droit des personnes et l'application des procédures en vigueur dans la structure.

Dans le respect du secret professionnel et des consignes de la hiérarchie, le secrétaire assistant médico-social saisit et met en forme les courriers médicaux, lettres de liaison, comptes rendus opératoires ou d'interventions sociales, certificats et prescriptions médicales, ... Pour répondre aux exigences professionnelles, il doit maîtriser parfaitement l'orthographe et la grammaire et posséder une bonne connaissance de la terminologie médicale.

Il gère le courrier entrant et sortant et assure au quotidien la mise à jour et le suivi des dossiers des patients ou des usagers sous forme matérialisée et dématérialisée.

Garant de l'identification des patients et des usagers, le secrétaire assistant médico-social est soumis au secret professionnel et doit mesurer précisément les conséquences de ses actions. De façon permanente, il veille à l'exactitude et à la traçabilité de l'information.

Il coordonne l'intervention des différents professionnels internes ou externes (médecins, personnels soignants et paramédicaux, cadres administratifs, travailleurs sociaux, partenaires du secteur sanitaire ou social, ...) et assure la liaison auprès des patients ou des usagers tout au long de leur parcours.

Il s'assure de la disponibilité des moyens nécessaires à l'activité, participe à la planification des réservations de salles ou d'équipements et gère les stocks de fournitures administratives.

Il élabore et actualise des tableaux de suivi pour répondre aux besoins de sa structure ou aux demandes des autorités de tutelle et faciliter la gestion de l'activité.

La simultanéité et la polyvalence des tâches ainsi que la multiplicité des intervenants nécessitent une aptitude à se concentrer et une bonne capacité d'adaptation.

Le secrétaire assistant médico-social organise son travail en autonomie, en fonction du périmètre de responsabilité délégué par sa hiérarchie, dans le respect de la déontologie et des délais légaux.

Dans le cadre de cette activité, le secrétaire assistant médico-social utilise des outils bureautiques courants (traitement de texte, tableur, messagerie, ...) ainsi que le système d'information de la structure. Il doit s'adapter à la pratique de logiciels « métier » spécialisés, en fonction des tâches à accomplir (saisie au dictaphone numérique, reconnaissance vocale, gestion de dossiers, planification d'interventions, mise à jour de bases de données, ...).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	15/48

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

Néant

## **Liste des compétences professionnelles de l'activité type**

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

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

Organiser son environnement de travail et ses activités  
Communiquer en respectant la confidentialité  
Travailler en équipe pluridisciplinaire et relayer l'information  
Adapter sa pratique aux évolutions technologiques des outils de communication et à la dématérialisation de l'information

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	16/48



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Produire des documents professionnels courants

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

Saisir et présenter des documents professionnels courants en utilisant l'application bureautique la plus appropriée à la production attendue ou le progiciel propre au secteur d'activité, en respectant la charte graphique et les consignes données, afin de transmettre les informations de manière adaptée et dans les délais impartis aux destinataires internes et externes à l'entreprise.

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

La compétence s'exerce quotidiennement de façon autonome, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, sous la responsabilité de la hiérarchie. Elle requiert l'utilisation de logiciels bureautiques courants.

#### Critères de performance

L'information transmise est fiable  
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 conforme à l'objectif visé

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

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 selon les normes professionnelles  
Contrôler sa production avant transmission  
Utiliser des outils de recherche d'information et de communication  
S'adapter aux évolutions des outils numériques

Respecter les règles de confidentialité

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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	17/48



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Communiquer des informations par écrit

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

À partir d'une prise de notes, d'une recherche d'informations, de consignes ou pour les besoins du service, rédiger et présenter des écrits professionnels à usage interne et externe pour communiquer des informations de façon efficace et en assurer le suivi. Sélectionner et exploiter des informations afin de les restituer au destinataire sous une forme adaptée au contenu et au besoin (mail, courrier à partir de modèles, note, compte rendu, diaporama).

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement, en relation avec différents interlocuteurs internes et externes à l'entreprise, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités. Elle nécessite l'utilisation efficiente du web et de ses applications.

#### Critères de performance

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées  
L'information transmise est fiable  
L'information transmise répond au résultat recherché  
Le mode de transmission de l'information est adapté à la situation  
Les écrits répondent aux normes de la communication professionnelle

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Choisir le mode de transmission adéquat  
Utiliser le web avec pertinence et rapidité  
Sélectionner l'information adéquate et la vérifier  
Synthétiser les informations  
Utiliser les différents outils de recherche d'information et de communication, synchrones ou asynchrones  
Utiliser les outils bureautiques (TTX, PréAO)  
Prendre des notes  
Rédiger et présenter un écrit selon les normes et usages professionnels

Sélectionner des informations avec discernement

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

Connaissance du vocabulaire technique utilisé dans la structure  
Connaissance des procédures et usages de l'entreprise en matière d'utilisation du web  
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde, téléchargement...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	19/48



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 3

### Assurer la traçabilité et la conservation des informations

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

En fonction des activités du service, à partir d'une organisation existante, 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 des documents et des mails selon les règles en vigueur, en veillant à la sécurité et à la confidentialité des informations.

Dans une perspective de dématérialisation des documents, les numériser et les nommer en vue de leur classement ou leur archivage sur un disque interne partagé, selon les règles et procédures de la structure.

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

Cette compétence s'exerce quotidiennement, de façon autonome, dans tous types de structures et dans tous secteurs d'activités, à l'aide d'outils numériques.

#### Critères de performance

Les règles de classement sont respectées

Les mails sont classés de façon à assurer un traitement efficace

Le classement physique est organisé de façon ergonomique

Le classement permet une recherche aisée et rapide

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Numériser des documents

Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques

Concevoir et appliquer un plan de classement

Organiser ses mails avec efficacité

Assurer une veille sur les évolutions des outils et espaces numériques

Rechercher des informations sur les règles juridiques de conservation des documents

Respecter les règles de confidentialité des informations

Respecter les règles juridiques de conservation des documents

Organiser son environnement de travail en fonction des priorités

Connaissance de la structure et de son fonctionnement

Connaissance des différentes typologies de classement

Connaissance de base des règles juridiques de conservation des documents

Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	21/48



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 4

### Accueillir un visiteur et transmettre des informations oralement

#### 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 et les orienter vers les personnes et services concernés conformément aux procédures. Traiter les appels entrants et sortants sur différents canaux (téléphone, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée) en adoptant un ton et une expression adaptés. Assurer la transmission des messages en utilisant de façon adéquate les outils de communication synchrones ou asynchrones.

#### 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 d'autres travaux de secrétariat. Selon le contexte de la structure, l'utilisation de l'anglais peut être requise pour orienter et apporter des réponses simples à des interlocuteurs anglophones.

#### Critères de performance

L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte  
L'expression orale est claire et adaptée à l'interlocuteur  
Les informations transmises sont fiables  
Le mode de communication est adapté à l'interlocuteur et au message  
L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée

S'exprimer distinctement et avec un vocabulaire adapté

Prendre des notes manuscrites ou en saisie simultanée

Épeler des noms et des adresses mail et énoncer des numéros de téléphone en anglais

Retranscrire des noms, des adresses mail et des numéros de téléphone énoncés en anglais

Comprendre une demande simple d'un interlocuteur anglophone et lui apporter une réponse en anglais

Utiliser les techniques de communication appropriées à la situation

Respecter les règles de confidentialité

Adopter une attitude courtoise face à une situation délicate

Organiser son travail en fonction des priorités pour faire face aux interruptions fréquentes de ses activités

Connaissance de la structure et de son organisation

Connaissance des techniques de communication

Connaissance de phrases types en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	23/48





## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Planifier et organiser les activités de l'équipe

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

Dans le respect des délais et d'un budget définis par la hiérarchie, anticiper, planifier les rendez-vous et organiser les réunions et les déplacements d'une équipe en prenant en compte les impératifs de ses membres, afin de contribuer à la bonne coordination des activités. Utiliser à bon escient les outils de planification et de gestion de 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 en fonction des contraintes et établir 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 de la hiérarchie, avec un degré d'autonomie fonction du niveau de délégation accordé. Elle peut s'exercer dans des situations d'urgence en raison d'imprévus.

#### Critères de performance

Les contraintes de temps et de budget sont prises en compte  
Les données 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  
Les personnes sont informées de toute modification dans l'organisation de leurs activités

#### Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs

Créer une liste de tâches et un échéancier  
Utiliser le web et ses applications pour l'organisation des déplacements et des réunions  
Utiliser les outils de communication et de planification  
S'adapter aux outils et aux évolutions numériques  
Recenser le matériel nécessaire à la tenue des réunions

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

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

Connaissance des postes budgétaires en matière de déplacements

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	25/48



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Renseigner et orienter le public dans un service sanitaire, médico-social ou social

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

En tenant compte des procédures, renseigner et orienter, de manière individualisée, des interlocuteurs internes ou externes, par téléphone ou en face à face, à l'occasion d'une consultation ou d'un examen médical, d'une admission, d'une demande de renseignements ou d'une communication d'informations, dans le respect de la législation et des règles d'identitovigilance.

Ecouter avec attention, analyser les demandes et y répondre, avec clarté et empathie, tout en se limitant au recueil et à la transmission des informations strictement nécessaires. Mesurer l'urgence des situations et désamorcer les tensions ou les conflits naissants. Filtrer les appels et apporter une première réponse avant orientation vers la personne ou le service compétent, à l'interne ou à l'externe. Gérer le flux et l'attente des patients ou des usagers. Mettre à jour les agendas (de consultations, d'exams, d'interventions, d'admissions, de rendez-vous sociaux, ...) en temps réel.

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

Dans l'exercice de cette compétence, la fonction d'accueil, commune aux métiers du secrétariat, se spécialise par la prise en compte de la dimension médico-sociale, du respect des droits des personnes et de la qualité de prise en charge, répondant aux exigences des établissements du secteur sanitaire et social. Le secrétaire assistant médico-social fait face dans cette fonction à des publics vulnérables (patients, usagers, familles, ...) et à des situations difficiles, sans dépasser la limite de ses responsabilités et dans le respect constant du secret professionnel.

Dans certains contextes, des contraintes de continuité de service peuvent nécessiter des permanences, une amplitude horaire spécifique ou la spécialisation des tâches par roulement. Lors de la mise en œuvre de cette compétence au téléphone, le port d'un casque téléphonique est fréquent.

#### Critères de performance

La demande de l'interlocuteur et la situation sont correctement comprises

La réponse apportée répond au besoin

La posture et l'expression orale sont adaptées à la situation et au public

La confidentialité est respectée

Les procédures et les règles d'identitovigilance sont respectées

L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	27/48

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs**

Utiliser les techniques d'accueil et de communication (écoute active, questionnement, reformulation, ...)  
Utiliser les techniques d'expression non verbale  
Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie vocale, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée  
Utiliser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, ...)  
Utiliser un logiciel de gestion de l'accueil et de l'attente  
Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale  
S'adapter aux évolutions des outils numériques  
S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté  
Poser les questions nécessaires à l'évaluation d'une situation  
Expliquer la préparation et le déroulement des examens médicaux ou des entretiens sociaux  
Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée  
Filtrer et orienter les appels téléphoniques internes ou externes  
Mettre en œuvre une charte d'accueil  
Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers  
Gérer des situations imprévues et faire preuve de réactivité

Adopter une attitude de disponibilité, d'écoute, de respect et de courtoisie  
Faire preuve de réserve et de neutralité  
Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social et du secteur social  
Respecter les règles de confidentialité  
Instaurer une relation de confiance avec les différents interlocuteurs  
Communiquer avec tact et assertivité  
Faire face à la détresse  
Gérer les situations difficiles ou conflictuelles  
Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire

Mesurer le degré d'urgence d'une demande  
Gérer une situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite de son champ de compétences  
Gérer la multiplicité des demandes ou des appels  
Rechercher une information  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations  
Faciliter la traçabilité de l'information, la recherche par un tiers habilité  
Anticiper et organiser son travail pour être en capacité de faire face aux imprévus

Connaissance de base du droit des usagers du système de santé  
Connaissance de base du code de l'action sociale et des familles  
Connaissance de base du vocabulaire technique médical et social  
Connaissance des sigles et abréviations utilisés dans le secteur sanitaire et social  
Connaissance de base de la terminologie liée aux pathologies courantes  
Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de la structure  
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  
Connaissance des publics en difficulté et de leurs caractéristiques  
Connaissance des techniques d'accueil et de communication  
Connaissance des techniques de base de la gestion du stress

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	28/48

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Planifier et gérer les rendez-vous de patients ou d'usagers

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

Afin de répondre au besoin des patients ou des usagers et d'optimiser le fonctionnement du service, prendre, planifier et confirmer des rendez-vous internes ou externes (de consultation, d'admission, d'évaluation, d'examen,...), par téléphone, en face en face ou par écrit, dans le respect de la législation, de la démarche qualité et des règles d'identitovigilance. Saisir les rendez-vous et assurer la gestion quotidienne des agendas des praticiens et intervenants de l'équipe, du service ou du pôle.

Définir les délais et fixer les dates de rendez-vous en prenant en considération la spécificité des demandes et la chronologie des actes ou examens, en mesurant l'urgence des situations et en tenant compte des contraintes d'organisation interne. Lors de la prise de rendez-vous par téléphone, gérer le flux des demandes en veillant à la qualité des appels décrochés.

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

Cette compétence complète et renforce la compétence liée à la planification des activités, commune aux métiers du secrétariat, dans la prise en compte de la volumétrie des rendez-vous et des exigences spécifiques au secteur sanitaire et social. Elle est mise en œuvre de façon autonome dans le respect constant du secret professionnel, des procédures de l'établissement et des consignes de la hiérarchie. Elle nécessite l'utilisation d'outils de planification ainsi que celle des outils bureautiques et de communication à distance. Dans certains contextes, des contraintes de continuité de service peuvent nécessiter des permanences, une amplitude horaire spécifique ou la spécialisation des tâches par roulement. Lors de la mise en œuvre de cette compétence au téléphone, le port d'un casque téléphonique est fréquent.

Cette compétence peut également être exercée dans le cadre d'un centre d'appels, d'une société spécialisée dans la prise de rendez-vous en ligne ou d'une plateforme de prise de rendez-vous téléphoniques externalisée. Le secrétaire assistant médico-social doit, alors, assurer la saisie des comptes rendus d'appels et leur transmission aux professionnels de santé (« reporting »).

#### Critères de performance

L'interlocuteur est écouté et sa demande est prise en compte  
Le rendez-vous proposé ou la réponse apportée répondent au besoin  
La posture et l'expression orale sont adaptées à la situation et au public  
La traçabilité des rendez-vous est assurée  
Les procédures ou les consignes de prise de rendez-vous sont respectées  
Les règles d'identitovigilance sont respectées  
L'attitude est courtoise quelle que soit la situation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	29/48

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs**

Utiliser les techniques d'accueil et de communication (écoute active, questionnement, reformulation, ...)  
Utiliser les techniques d'expression non verbale  
Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie vocale, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée  
Utiliser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, ...)  
Utiliser un logiciel de planification de rendez-vous  
Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale  
S'adapter aux évolutions des outils numériques  
S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté  
Poser les questions nécessaires à l'évaluation d'une situation  
Expliquer la préparation et le déroulement des examens médicaux ou des entretiens sociaux  
Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée  
Filtrer et orienter les appels téléphoniques internes ou externes  
Mettre en œuvre une charte d'accueil  
Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers  
Appliquer les procédures de prise de rendez-vous  
Gérer des situations imprévues et faire preuve de réactivité

Adopter une attitude de disponibilité, d'écoute, de respect et de courtoisie  
Faire preuve de réserve et de neutralité  
Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social et du secteur social  
Respecter les règles de confidentialité  
Instaurer une relation de confiance avec les différents interlocuteurs  
Communiquer avec tact et assertivité  
Faire face à la détresse  
Gérer les situations difficiles ou conflictuelles  
Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire

Mesurer le degré d'urgence d'une demande  
Gérer une situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite de son champ de compétences  
Gérer la multiplicité des demandes ou des appels  
Rechercher une information  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations  
Faciliter la traçabilité de l'information, la recherche par un tiers habilité  
Anticiper et organiser son travail pour être en capacité de faire face aux imprévus

Connaissance de base du droit des usagers du système de santé  
Connaissance de base du code de l'action sociale et des familles  
Connaissance de base du vocabulaire technique médical et social  
Connaissance de base de la terminologie liée aux pathologies courantes  
Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de la structure  
Connaissance des procédures de prise de rendez-vous  
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  
Connaissance des publics en difficulté et de leurs caractéristiques  
Connaissance des techniques d'accueil et de communication  
Connaissance des techniques de base de la gestion du stress

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	30/48

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 8

### Assurer la prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'usager

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

Afin de faciliter et d'optimiser le parcours de soins d'un patient ou le circuit de prise en charge sociale d'un usager, recueillir et enregistrer les informations et les documents nécessaires à sa prise en charge, dans le respect de la législation, du secret professionnel et des règles d'identitovigilance. Conseiller le patient ou l'usager en vue de la constitution de son dossier et lui fournir les réponses adaptées à ses besoins spécifiques. Organiser l'admission d'un patient ou d'un usager, sa sortie ou son transfert vers d'autres structures.

Vérifier la validité et la cohérence des informations collectées. Numériser les documents nécessaires à la constitution des dossiers. Conformément aux consignes, établir des devis et réaliser la facturation, saisir les actes et prestations. Gérer les tiers payants et la télétransmission des feuilles de soins électroniques, l'encaissement des actes, des séjours, ... En effectuer la déclaration auprès des autorités compétentes, organismes de sécurité sociale, complémentaires santé, ... Gérer les impayés et les relances.

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

Cette compétence s'exerce sous la responsabilité de la hiérarchie, dans le respect des droits des personnes et de la qualité de la prise en charge, en collaboration avec l'ensemble des services concernés et des partenaires externes. Dans le secteur sanitaire, cette compétence est mise en œuvre en amont et en aval des consultations, hospitalisations (complètes et ambulatoires), actes techniques ou biologiques, ... Dans le secteur médico-social ou social, elle s'exerce avant la pré-admission ou l'admission d'un usager dans un établissement ainsi que dans le cadre de demandes de prestations auprès d'institutions de protection sociale et de demandes d'aides financières. Elle requiert une bonne connaissance des tarifications qui s'appliquent aux établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux et des modes et processus de financement. La mise à jour permanente des connaissances propres au secteur et l'utilisation de logiciels ou logiciels spécialisés sont requises.

#### Critères de performance

Les dossiers constitués sont complets et cohérents  
La confidentialité est respectée  
Les procédures et les règles d'identitovigilance sont respectées  
L'information communiquée au patient ou à l'usager est exacte  
Les données saisies sont fiables  
Les dates ou échéances sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	31/48

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs**

Numériser des documents

Utiliser les outils de communication : téléphone, messagerie vocale, messagerie instantanée, plateforme de communication unifiée

Utiliser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, ...)

Utiliser des logiciels spécialisés de gestion des prises en charge, de télétransmission et de tarification

Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale

Gérer et partager une base de données numériques

Utiliser les moteurs de recherche sur Internet

Identifier des sources d'information fiables

S'adapter aux évolutions des outils numériques

Gérer des situations imprévues et faire preuve de réactivité

S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté

Poser les questions nécessaires à l'évaluation d'une situation

Informé sur les taux de prise en charge

Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée

Mettre en œuvre une démarche qualité

Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers

Adopter une attitude de disponibilité, d'écoute, de respect et de courtoisie

Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social et du secteur social

Respecter les règles de confidentialité

Instaurer une relation de confiance avec les différents interlocuteurs

Communiquer avec tact et assertivité

Faire face à la détresse

Gérer les situations difficiles ou conflictuelles

Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire

Communiquer avec les partenaires externes, les organismes payeurs, les autorités de tutelle

Rechercher une information

Choisir le mode de transmission adéquat

Classer et archiver des documents

Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Faciliter la traçabilité de l'information, la recherche par un tiers habilité

Gérer une situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite de son champ de compétences

Anticiper et organiser son travail pour être en capacité de faire face aux imprévus

Autocontrôler ses actions

Connaissance des règles orthographiques et grammaticales

Connaissance de base de la terminologie liée aux pathologies courantes

Connaissance des articles du code de la santé publique relatifs aux « Droits des personnes malades et des usagers du système de santé »

Connaissance de base du code de l'action sociale et des familles

Connaissances de base de la législation relative à la protection des données personnelles et au traitement automatisé des données (CNIL)

Connaissance de la déontologie médicale et des lois relatives au secret professionnel et médical

Connaissance des principaux dispositifs et prestations d'aide et d'action sociale en vigueur

Connaissance des termes techniques relatifs au système d'information médicale

Connaissance des sigles et abréviations utilisés dans le secteur sanitaire et social

Connaissance de base de la tarification des soins et des actes médicaux

Connaissance des principes et outils de valorisation de l'activité médicale (T2A, PMSI)

Connaissance de base des nomenclatures (CCAM, NGAP, NABM, ...), de la classification des maladies (CIM) et de la codification des actes

Connaissance des règles générales de conservation et d'archivage des documents spécifiques au secteur

Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde...)

Connaissance des publics en difficulté et de leurs caractéristiques

Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de la structure

Connaissance de l'environnement institutionnel des secteurs sanitaire, social et médico-social

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	32/48



## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 9

### Retranscrire des informations à caractère médical ou social

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

A partir d'enregistrements audio et/ou vidéo, de notes manuscrites ou saisies à l'aide d'un clavier d'ordinateur, saisir et mettre en forme des documents à caractère médical ou social (courriers, lettres de liaison, observations ou comptes rendus médicaux, rapports de situations sociales, certificats, prescriptions médicales, ...) en utilisant les outils de retranscription et les logiciels et supports appropriés à la production attendue. Dans le cas de textes préalablement enregistrés par reconnaissance vocale, procéder à leur relecture et aux corrections orthographiques ou grammaticales, mettre en page et compléter, si nécessaire, le contenu des documents.

Dans le respect des procédures de l'établissement et de la démarche qualité, du secret professionnel et des règles d'identitovigilance, et après validation par le professionnel compétent, transmettre les informations aux patients, usagers, professionnels de santé ou autres correspondants identifiés, sous la forme requise (matérialisée ou dématérialisée) en tenant compte de l'urgence de la situation et dans les délais légaux.

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

Dans les structures sanitaires et particulièrement dans le secteur hospitalier, cette compétence s'exerce quotidiennement et de façon autonome, sous la responsabilité du professionnel de santé, en utilisant la terminologie propre aux spécialités pratiquées dans le pôle ou le service concerné. Elle requiert, le plus souvent, l'utilisation de logiciels spécialisés, des outils bureautiques et d'un kit de retranscription incluant casque audio et pédalier. La rapidité et la précision de la frappe représentent des exigences incontournables compte tenu des flux de patients et de la volumétrie des documents à produire. La maîtrise de l'orthographe et de la terminologie médicale est également indispensable.

Dans les structures du secteur social, la mise en œuvre de cette compétence à partir d'enregistrements audio/vidéo est moins fréquente.

En fonction de l'organisation de la structure, cette compétence peut être mise en œuvre simultanément avec d'autres compétences spécialisées ou être exercée par roulement au sein d'un même service. Dans le cadre d'une société de prestations ou d'un service de saisie externalisée, elle représente une véritable spécialisation de la fonction.

#### Critères de performance

La retranscription est fidèle à l'enregistrement

La terminologie spécialisée est maîtrisée

Les règles orthographiques et syntaxiques sont respectées

Les procédures et les délais sont respectés

La confidentialité et les règles d'identitovigilance sont respectées

La mise en forme et la mise en page sont conformes aux normes professionnelles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	33/48

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs**

Utiliser des outils de retranscription : logiciel de dictée vocale, dictaphone, pédalier, casque audio, ...  
Utiliser un logiciel de reconnaissance vocale  
Utiliser un logiciel de traitement de texte  
Utiliser des progiciels ou logiciels « métier » spécialisés  
Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale  
Utiliser les outils de communication et l'environnement numérique de la structure  
Utiliser les moteurs de recherche sur Internet  
Identifier des sources d'information fiables  
Numériser des documents  
Gérer et partager une base de données numériques  
S'adapter aux évolutions des outils numériques  
Mettre en œuvre une démarche qualité  
Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée  
Utiliser le vocabulaire technique du secteur d'activité et la terminologie spécialisée  
Présenter les documents selon les normes professionnelles  
Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers  
Appliquer la réglementation sur la protection des données personnelles  
Contrôler sa production avant transmission

Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social et du secteur social  
Respecter les règles de confidentialité et le secret médical  
Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire  
Communiquer avec les partenaires externes

Choisir le mode de transmission adéquat  
Rechercher, vérifier le nom et la posologie d'un médicament  
Classer et archiver des documents  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations  
Faciliter la traçabilité de l'information, la recherche par un tiers habilité  
Respecter des délais  
Gérer une situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite de son champ de compétences  
Anticiper et organiser son travail pour être en capacité de faire face aux imprévus

Connaissance des règles orthographiques et grammaticales  
Connaissance des règles typographiques, des normes de présentation et de communication professionnelles  
Connaissance des articles du code de la santé publique relatifs aux « Droits des personnes malades et des usagers du système de santé »  
Connaissance de base du code de l'action sociale et des familles  
Connaissances de base de la législation relative à la protection des données personnelles et au traitement automatisé des données (CNIL)  
Connaissance des règles générales de conservation et d'archivage des documents spécifiques au secteur  
Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde...)  
Connaissance du vocabulaire technique du secteur d'activité  
Connaissance des sigles et abréviations utilisés dans le secteur sanitaire et social  
Connaissance de base de la terminologie liée aux pathologies courantes  
Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de la structure  
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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	34/48

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 10

### Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de patients ou d'usagers

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

Dans le cadre de l'optimisation de la continuité des soins et de l'accompagnement des personnes, assurer au quotidien la mise à jour et le suivi des dossiers actifs de patients ou d'usagers, conformément aux consignes et dans le respect des règles d'identitovigilance, de confidentialité et de traçabilité de l'information applicables au secteur. Assurer la réception, le tri et la diffusion du courrier. Classer les documents et archiver les dossiers sous forme matérialisée et/ou dématérialisée en veillant à leur sécurité et en tenant compte des délais légaux de conservation. Répondre aux demandes d'accès aux dossiers conformément à la réglementation.

A chaque visite ou changement de situation d'un patient ou d'un usager, vérifier l'exactitude des données administratives, la complétude et l'organisation des dossiers, rechercher les informations manquantes, renseigner le système d'information, numériser, nommer et enregistrer les pièces à ajouter à son dossier. Conformément aux procédures ou aux usages de la structure, mettre à disposition des professionnels habilités à l'interne les éléments actualisés du dossier. En fonction des consignes, diffuser aux interlocuteurs externes autorisés, sous la forme adaptée, les informations et documents utiles à la continuité des soins ou de l'accompagnement.

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

Cette compétence complète et renforce la compétence liée à la traçabilité et à la conservation des informations, commune aux métiers du secrétariat, dans la prise en compte des exigences en matière de continuité des soins et d'accompagnement et de la réglementation encadrant l'accès aux dossiers des patients ou des usagers.

Elle s'exerce quotidiennement, sous la responsabilité de la hiérarchie, dans le respect des droits des personnes, en relation avec les services concernés et les partenaires externes. Elle requiert l'utilisation de progiciels ou logiciels de gestion du dossier patient ou usager et l'application stricte de procédures. En fonction du contexte de mise en œuvre, les documents et dossiers à traiter peuvent être uniquement sous forme matérialisée, uniquement sous forme dématérialisée ou coexister sous les deux formes.

En phase de dématérialisation, la numérisation des documents peut représenter une volumétrie importante. Lorsque l'archivage des dossiers est géré par un prestataire externe ou un service spécialisé, le secrétaire assistant médico-social peut être amené à assurer l'interface avec ce service pour l'enlèvement des archives et leur restitution.

#### Critères de performance

Les dossiers constitués sont complets et organisés  
Les informations transmises répondent au besoin  
La confidentialité est respectée  
Les procédures et les règles d'identitovigilance sont respectées  
Les données saisies sont fiables  
Les dates, délais ou échéances sont respectés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	35/48

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs**

Numériser des documents

Utiliser un logiciel de gestion du dossier patient ou usager

Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale

Utiliser les outils de communication et l'environnement numérique de la structure

Utiliser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, ...)

Utiliser différents moyens de sauvegarde des fichiers numériques

Assurer une veille sur les évolutions des outils et espaces numériques

Gérer et partager une base de données numériques

Utiliser les moteurs de recherche sur Internet

Identifier des sources d'information fiables

S'adapter aux évolutions des outils numériques

Respecter le secret professionnel et médical

Respecter les règles juridiques de conservation des documents

S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté

Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée

Mettre en œuvre une démarche qualité

Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers

Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social et du secteur social

Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire

Communiquer avec les patients, usagers et partenaires externes

Rechercher une information

Choisir le mode de transmission adéquat

Classer et archiver des documents

Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Faciliter la traçabilité de l'information, la recherche par un tiers habilité

Anticiper et organiser son travail pour être en capacité de faire face aux imprévus

Autocontrôler ses actions

Agir avec rigueur et méthode dans le traitement des dossiers

Connaissance des règles orthographiques et grammaticales

Connaissance de base de la terminologie liée aux pathologies courantes

Connaissance des articles du code de la santé publique relatifs aux « Droits des personnes malades et des usagers du système de santé »

Connaissance de base du code de l'action sociale et des familles

Connaissances de base de la législation relative à la protection des données personnelles et au traitement automatisé des données (CNIL)

Connaissance de la déontologie médicale et des lois relatives au secret professionnel et médical

Connaissance du vocabulaire médical et des termes techniques relatifs au système d'information médicale

Connaissance des sigles et abréviations utilisés dans le secteur sanitaire et social

Connaissance des règles générales de conservation et d'archivage des documents spécifiques au secteur

Connaissance des règles élémentaires de sécurité informatique et de protection des données numériques (mot de passe, sauvegarde...)

Notions de terminologie liée aux pathologies courantes

Connaissance des publics en difficulté et de leurs caractéristiques

Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de la structure

Connaissance de l'environnement institutionnel des secteurs sanitaire, social et médico-social

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	36/48

## Coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur

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

Afin d'assurer la continuité et la sécurité des soins ou de la prise en charge sociale d'un patient ou d'un usager, identifier, coordonner et programmer les actions à mettre en œuvre tout au long de son parcours, en concertation avec chacun des intervenants et partenaires, internes ou externes à la structure. A chaque étape du processus de soins ou d'accompagnement (consultation, examen, évaluation, admission, hospitalisation, transfert, sortie, ...), en fonction des besoins spécifiques du patient ou de l'utilisateur, s'assurer de la mise à disposition des moyens et ressources nécessaires et effectuer les réservations requises (salles, blocs, matériels, équipements, produits et consommables médicaux ou paramédicaux, transports) en optimisant les plannings et en tenant compte des impératifs d'organisation.

Dans le respect des consignes et du secret professionnel, assurer la transmission des informations aux interlocuteurs concernés : professionnels de santé, travailleurs sociaux, services médico-techniques, coordinateurs et secrétariats des autres services, techniciens d'information médicale, responsables qualité, représentants des autorités de tutelles, familles, ...) dans les délais requis. Participer aux réunions de coordination pluridisciplinaires (réunions de service, de synthèse, de concertation, ...), en rédiger l'ordre du jour et les comptes rendus ou conclusions. Dans le respect des procédures, passer les commandes de fournitures administratives, en gérer les stocks et anticiper les besoins.

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

Cette compétence s'exerce de façon quotidienne, dans le respect des droits des personnes et du secret professionnel, en collaboration étroite avec l'ensemble des services concernés et des partenaires impliqués. Elle est mise en œuvre sous la responsabilité de la hiérarchie en tenant compte des obligations réglementaires et du champ de délégation fixé, le plus souvent au sein d'une équipe pluridisciplinaire.

Elle requiert la pratique d'un vocabulaire technique spécialisé, dans la communication des informations écrites et orales. Elle nécessite l'utilisation du système d'information de la structure ainsi que celle des outils de planification, des outils bureautiques et de communication à distance. Compte tenu des impératifs liés à la fois aux besoins des patients ou des usagers, au nombre d'interlocuteurs, aux exigences d'organisation, de rentabilité et de qualité, cette compétence s'exerce dans des conditions qui nécessitent une capacité à intégrer les contraintes.

### Critères de performance

Le niveau de délégation accordé est respecté  
La confidentialité est respectée  
Les actions et les intervenants sont clairement identifiés  
La planification des interventions correspond au besoin  
L'information est relayée de façon fiable et exploitable  
Les contraintes de temps et les priorités sont prises en compte

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	37/48

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs**

Utiliser les outils de communication et l'environnement numérique de la structure

Utiliser les outils bureautiques

Utiliser un logiciel de planification, de gestion d'agendas partagés, de réservation de salles

Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale

S'adapter aux évolutions des outils numériques

Numériser des documents

Gérer et partager une base de données numériques

Utiliser les moteurs de recherche sur Internet

Mettre en œuvre une démarche qualité

Appliquer les procédures d'identification des patients ou des usagers

Passer une commande de fournitures administratives

Gérer un stock de fournitures ou consommables

Rédiger un ordre du jour et un compte rendu de réunion

Gérer des situations imprévues et faire preuve de réactivité

S'exprimer clairement en utilisant un vocabulaire adapté

Poser les questions nécessaires à l'évaluation d'une situation

Prendre rapidement des notes manuscrites ou en saisie simultanée

Adopter une attitude de disponibilité, d'écoute, de respect et de courtoisie

Respecter le secret professionnel et médical

Respecter les droits des usagers du système de santé, du secteur médico-social et du secteur social

Respecter les règles de confidentialité

Instaurer une relation de confiance avec les différents interlocuteurs

Communiquer avec la hiérarchie et les membres d'une équipe pluridisciplinaire

Communiquer avec des partenaires externes

Rechercher une information

Choisir le mode de transmission adéquat

Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations

Faciliter la traçabilité de l'information, la recherche par un tiers habilité

Organiser son travail en fonction des priorités

Anticiper et organiser son travail pour être en capacité de faire face aux imprévus

Autocontrôler ses actions

Gérer une situation d'urgence médicale ou sociale dans la limite de son champ de compétences

Connaissance des règles orthographiques et grammaticales

Connaissance de base de la terminologie liée aux pathologies courantes

Connaissance des articles du code de la santé publique relatifs aux « Droits des personnes malades et des usagers du système de santé »

Connaissance de base du code de l'action sociale et des familles

Connaissances de base de la législation relative à la protection des données personnelles et au traitement automatisé des données (CNIL)

Connaissance de la déontologie médicale et des lois relatives au secret professionnel et médical

Connaissance des principaux dispositifs et prestations d'aide et d'action sociale en vigueur

Connaissance des termes techniques relatifs au système d'information médicale

Connaissance des sigles et abréviations utilisés dans le secteur sanitaire et social

Connaissance des publics en difficulté et de leurs caractéristiques

Connaissance des techniques de base de la gestion du stress

Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de la structure

Connaissance de base des règles de traçabilité sanitaire (matériovigilance)

Connaissance de l'environnement institutionnel des secteurs sanitaire, social et médico-social

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	38/48

## FICHE COMPETENCE PROFESSIONNELLE N° 12

### Elaborer et actualiser des tableaux de suivi dans un service sanitaire, médico-social ou social

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

En fonction des besoins de la structure ou des demandes des autorités compétentes, collecter, vérifier et exploiter des données chiffrées issues du système d'information interne ou provenant de différentes autres sources identifiées. Elaborer et actualiser des tableaux de suivi et de statistiques simples et en présenter les contenus sous forme graphique. Vérifier la cohérence des résultats avec l'objectif recherché et mettre en évidence les éléments significatifs pour faciliter l'analyse et la prise de décision.

Afin de faciliter la collecte et le traitement des informations et d'en assurer la traçabilité, concevoir des modèles de tableaux et des supports permettant de recueillir ou d'enregistrer les données sur l'activité du service, du pôle ou de la structure.

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

Cette compétence s'exerce majoritairement et de façon régulière dans les structures médico-sociales et sociales. Il s'agit, par exemple, de l'élaboration de tableaux de suivi financier ou budgétaire, d'indicateurs d'activité visant, notamment, à rendre compte aux autorités de tutelle. Les échéances de réalisation sont généralement fixées et doivent être respectées.

La mise en œuvre de cette compétence par les secrétaires exerçant en structure sanitaire est plus sporadique. Elle peut, cependant, avoir pour objet de calculer le nombre d'admissions ou de consultations par spécialités, par praticiens, par classes d'âge, par types d'examen, par pathologies ou de mesurer l'efficacité des soins.

Cette compétence nécessite la maîtrise des fonctions de base et des fonctions intermédiaires d'un tableur et d'un logiciel spécialisé de gestion de l'activité sanitaire, médico-sociale ou sociale.

#### Critères de performance

Les données saisies sont fiables  
Les calculs sont exacts et donnent un résultat exploitable  
L'organisation des données facilite la lecture du tableau  
Le choix du graphique est cohérent avec l'objectif visé  
Les calculs sont automatisés de façon pertinente  
Le commentaire met en évidence les éléments significatifs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	39/48

## **Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels, savoirs**

Utiliser les fonctions de base et les fonctions intermédiaires d'un tableur  
Collecter, sélectionner et exploiter des données chiffrées à partir de bases de données spécifiques (PMSI, RUM, RSS)  
Utiliser un logiciel de gestion du dossier patient ou usager  
Utiliser un système d'information dans une structure sanitaire, médico-sociale ou sociale  
S'adapter aux évolutions des outils numériques  
Présenter des tableaux et des graphiques  
Analyser des données chiffrées  
Vérifier la cohérence des résultats  
Extraire ou sélectionner des éléments significatifs à partir de résultats obtenus  
Synthétiser une information sous la forme d'un commentaire

Recueillir des informations auprès d'autres services ou d'autres structures  
Respecter le secret professionnel  
Communiquer avec les autorités de tutelle  
Communiquer avec la hiérarchie

Rechercher une information  
Choisir le mode de transmission adéquat  
Faciliter la traçabilité de l'information  
Agir avec méthode et logique  
Organiser son travail en fonction des priorités et de la complexité de la production demandée  
Assurer un traitement et un classement dématérialisé des informations  
Autocontrôler sa production avant transmission

Connaissance des calculs arithmétiques de base (écart, pourcentages, cumul, moyenne)  
Connaissance du vocabulaire lié aux statistiques (évolution, répartition, comparaison, écart, ratios, marge)  
Connaissance du vocabulaire technique médical et social  
Connaissance des sigles et abréviations utilisés dans le secteur sanitaire et social  
Connaissance de l'organisation et du fonctionnement interne de la structure  
Connaissance du projet d'établissement ou de service  
Connaissances de base des politiques sanitaires et sociales et des différentes formes de prise en charge  
Connaissance de l'environnement institutionnel des secteurs sanitaire, médico-social, social et de ses acteurs  
Connaissance des évolutions du système sanitaire, médico-social et social

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	40/48



## FICHE DES COMPETENCES 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 et 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

### Travailler en équipe pluridisciplinaire et relayer l'information

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

Dans le cadre de ses activités quotidiennes, collaborer avec les équipes des différents services de la structure et relayer l'information en facilitant la communication interpersonnelle dans le but de favoriser l'atteinte des objectifs communs.

#### Critères de performance

Le niveau de délégation accordé est respecté  
L'information est relayée de façon fiable et exploitable  
Les bases de données sont actualisées

### 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 démarche qualité de la structure est respectée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	41/48

## **Adapter sa pratique aux évolutions technologiques des outils de communication et à la dématérialisation de l'information**

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

A partir d'une veille technologique, actualiser ses connaissances, les mettre en pratique et s'adapter en permanence aux évolutions afin d'être autonome dans l'utilisation courante des outils de communication et d'apporter une assistance aux membres de l'équipe. Etre force de proposition dans l'acquisition de nouveaux outils de communication ou dans l'utilisation de procédures de traitement dématérialisé.

### **Critères de performance**

Les différentes sources d'information sur les technologies émergentes sont identifiées  
L'utilisation des procédures de traitement dématérialisé est privilégiée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	42/48

## Glossaire technique

### CAF

Caisse d'allocations familiales

### CCAM

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

### CCAS

Centre communal d'action sociale. Etablissement public communal qui anime et coordonne l'action sociale au niveau local

### CH / CHR

Centre hospitalier / Centre hospitalier régional

### CHRS

Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

### CHU / CHRU

Centre hospitalier universitaire / Centre hospitalier régional universitaire

### CIM

Classification statistique internationale des maladies et des problèmes de santé connexes. Cette classification médicale sert, principalement, à codifier les différentes maladies, symptômes et causes définis par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) de façon à faciliter l'action de diagnostic

### CMPP

Centre médico-psycho-pédagogique

### CRP

Centre de rééducation professionnelle

### EHPAD

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

### EPSM

Etablissement public de santé mentale (ex-CHS : Centre hospitalier spécialisé)

### ESAT

Etablissement et service d'aide par le travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	43/48

<b>IME</b>	Institut médico-éducatif
<b>MDPH</b>	Maison départementale des personnes handicapées
<b>MECS</b>	Maison d'enfants à caractère social
<b>MSA</b>	Mutualité sociale agricole
<b>NABM</b>	Nomenclature des actes de biologie médicale pris en charge par l'Assurance Maladie
<b>NGAP</b>	Nomenclature générale des actes professionnels pris en charge par l'Assurance Maladie
<b>PMSI</b>	Programme de médicalisation des systèmes d'information : 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
<b>RSS</b>	Résumé de sortie standardisé : système de codage d'informations médico-administratives selon des nomenclatures et classifications standardisées. Tout séjour dans un établissement de santé public ou privé doit donner lieu à la production d'un RSS, constitué d'un ou plusieurs Résumés(s) d'unité médicale (RUM)
<b>RUM</b>	Résumé d'unité médicale : système de codage d'informations médico-administratives selon des nomenclatures et classifications standardisées (court séjour)
<b>T2A (ou TAA)</b>	Tarifification à l'activité. Mode de financement des établissements de santé publics et privés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	44/48

# Glossaire du REAC

## Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

## Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui 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 spécialisation (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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	45/48

### **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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
SAMS	REAC	TP-00057	08	14/12/2017	07/12/2017	46/48

**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 droit 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 art ou un procédé quelconque."

