

## 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC DE COMPETENCES 1 : ACCUEIL ET COORDINATION DU PARCOURS DE SOIN DES USAGERS</b>			
<p><b>1. Accueil et orientation des usagers et de leur entourage</b></p> <p><i>Ses principales activités sont centrées sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'accueil des usagers.</li> <li>• La prise en compte de la demande des personnes et leur orientation.</li> <li>• Le recueil et la transmission d'informations vers les professionnels, selon les procédures en vigueur.</li> <li>• L'organisation de l'attente et la gestion de situations difficiles ou à risques.</li> </ul>	<p><b>En accueillant les personnes physiquement ou par téléphone, et en adaptant son langage à ses interlocuteurs, recueillir les informations nécessaires à la constitution ou à l'actualisation de leur dossier et à leur orientation dans le service, en respectant les règles et procédures qualité en vigueur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir les personnes physiquement ou par téléphone en adaptant son langage au niveau de ses interlocuteurs et en les interrogeant sur leurs demandes afin de les orienter vers le service adéquat.</li> <li>• Recueillir des informations auprès des bénéficiaires en s'assurant de leur identité afin de constituer ou de compléter leur dossier.</li> <li>• Transmettre le dossier des patients aux services concernés en utilisant les outils et procédures définies afin de respecter la démarche qualité.</li> <li>• Organiser l'attente des patients en hiérarchisant les priorités afin de prévenir toute situation conflictuelle.</li> </ul>	<p><i>Les candidats sont évalués sur la production suivante :</i></p> <p style="text-align: center;"><b>L'accueil d'un patient et le recueil des informations nécessaire à son orientation ou sa prise en charge</b></p> <p><i>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</i></p> <p style="text-align: center;">Mise en situation Travail individuel Production orale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Qualité de l'accueil</b> Le comportement est adapté et courtois. Les règles d'accueil sont respectées. Le vocabulaire et le mode d'expression sont adaptés à l'interlocuteur.</li> <li>• <b>Pertinence du recueil et du traitement des informations</b> La personne est sollicitée sur les raisons de sa venue. Les informations demandées permettent de vérifier son identité et de traiter sa prise en charge. L'orientation de la personne est correctement effectuée.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les situations difficiles en veillant à calmer les personnes et en maîtrisant ses propres émotions afin de désamorcer l'agressivité ou les conflits pouvant survenir.</li> <li>• Intervenir en situation de risque ou d'urgence en appliquant les mesures de prévention définies, afin de respecter la limite de ses responsabilités et de la législation en vigueur.</li> </ul>		<p>Les informations sont transmises aux services concernés. Les procédures internes sont respectées.</p>
<p><b>2. Collaboration à la coordination du parcours d'accompagnement des usagers.</b></p> <p><i>Ses principales activités sont centrées sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation des rendez-vous des patients.</li> <li>• La transmission des informations aux services et professionnels concernés.</li> <li>• La vérification des réservations effectuées.</li> </ul>	<p><b>En planifiant et organisant la prise de rendez-vous des patients au sein de sa structure, collaborer à la coordination des différents examens et interventions à réaliser selon les prescriptions médicales, en veillant au recueil et à la transmission des informations nécessaires à leur mise en place et à l'actualisation des dossiers patients, avant et après les rendez-vous</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser la prise de rendez-vous des patients au sein du service en tenant compte des prescriptions médicales afin d'en assurer le bon enchaînement selon les différents examens ou intervention à effectuer.</li> <li>• Transmettre les informations nécessaires à l'intervention des différents services en utilisant les procédures et outils internes afin de leur permettre de préparer la prise en charge du patient aux dates et horaires prévus.</li> <li>• Contrôler la coordination mise en place entre les différents acteurs et services internes afin de veiller à la disponibilité du personnel, des locaux, et du matériel à mobiliser.</li> <li>• Actualiser avant et après examens ou interventions, les dossiers des patients en vérifiant la pertinence et la justesse des informations portées, afin de contribuer à la continuité et à la qualité de leurs parcours et à l'information des différents acteurs mobilisés.</li> </ul>	<p><i>Les candidats sont évalués sur les productions suivantes :</i></p> <p><b>L'organisation des rendez-vous d'un patient.</b></p> <p><b>L'actualisation de son dossier.</b></p> <p><i>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</i></p> <p>Etude de cas Travail individuel Production écrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Qualité de l'organisation des rendez-vous</b> L'enchaînement des rendez-vous est pertinent. L'estimation nécessaire pour chaque examen est appréciée de façon juste. Les services concernés et les types de prestations sont identifiés. Les disponibilités du planning sont correctement prises en compte dans l'organisation des rendez-vous.</li> <li>• <b>Pertinence du recueil et du traitement des informations</b> Les informations pertinentes sont transmises aux services et professionnels concernés. Les procédures internes sont respectées. Le résultat des tests et examens sont pris en compte. Les informations sont portées dans le dossier et celui-ci est actualisé.</li> </ul>

**BLOC DE COMPETENCES 2 : REALISATION DE L'ACTIVITE DE SECRETARIAT**

**3. Réalisation de l'activité de secrétariat.**

*Ses principales activités sont centrées sur :*

- La production des documents professionnels et spécifiques.
- La constitution du dossier et le suivi administratif des parcours de bénéficiaires.
- La réalisation d'opérations de gestion courante.

**En produisant les documents professionnels qui relèvent de sa responsabilité et en veillant à l'actualisation des dossiers, à leur classement et à leur archivage, réaliser les activités relevant du secrétariat en mettant en œuvre les supports et procédures définies afin de s'inscrire dans la démarche qualité du service.**

- Mettre en forme des documents professionnels en respectant les règles propres à chaque support et aux procédures définies afin de respecter la démarche qualité.
- Saisir des données en utilisant l'outil informatique afin d'actualiser les documents administratifs et les dossiers dématérialisés en respectant les règles de saisies, de classement et d'archivage.
- Rédiger des comptes rendus à partir des notes prises durant les réunions ou tout autre document professionnel à partir d'informations transmises par reconnaissance vocale ou dictée numérique, en s'assurant de la pertinence des thèmes traités et du respect des règles d'écriture et de mise en forme.
- Actualiser le dossier de chaque bénéficiaire en respectant les règles de la démarche qualité tout au long des étapes de sa prise en charge au sein du service afin de contribuer à la coordination de son parcours de soin.
- Transmettre les informations et documents nécessaires aux différents acteurs internes et externes concernés, en utilisant les supports et

*Les candidats sont évalués sur les productions suivantes :*

**La mise en forme d'un document professionnel.**

**La rédaction d'un compte rendu.**

**Les conditions de transmission d'un dossier patient aux partenaires du service.**

*Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :*

Etude de cas  
Travail individuel  
Production écrite

• **Qualité de la production**

Les règles et consignes de mise en forme sont respectées.  
Le document est clair et structuré.  
Les outils informatiques sont utilisés de façon adaptée.

• **Conformité de la production**

Les informations sont vérifiées et comprises.  
Les principaux thèmes sont traités.  
Le style rédactionnel est adapté à la production concernée.  
Le vocabulaire utilisé est pertinent.  
Le contenu est structuré et compréhensible.

• **Qualité du dossier patient**

Les informations concernant le patient sont vérifiées.  
Les règles qualité d'actualisation du dossier sont respectées.  
Les conditions de transmission aux partenaires sont prises en compte.  
Le choix des documents à envoyer aux partenaires est conformes aux procédures.

• **Qualité de la production**

	<p>procédures définies afin de respecter la démarche qualité.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superviser l'utilisation des fournitures et du matériel afin d'effectuer les commandes nécessaires au fonctionnement du service et de prévenir toute rupture de stock.</li> <li>• Effectuer un premier traitement des informations recueillies afin de collaborer à l'analyse statistique des activités du service.</li> <li>• Réaliser des opérations d'encaissement, de télétransmission, d'établissement de devis, de tiers payant, ou de facturation, ... en utilisant les outils et logiciels professionnels afin de contribuer à la gestion courante du service.</li> </ul>	<p><i>Les candidats sont évalués sur les productions suivantes :</i></p> <p><b>Réalisation d'une opération de gestion courante.</b></p> <p><i>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</i></p> <p>Etude de cas Travail individuel Production écrite</p>	<p>Les consignes sont comprises et respectées.</p> <p>Les informations nécessaires aux opérations à effectuer sont recueillies et vérifiées.</p> <p>Les outils et logiciels informatiques sont utilisés de façon pertinente.</p> <p>Les opérations ne comportent aucune erreur et sont conformes à la réglementation.</p> <p>La hiérarchie, ou le service compétent est alerté en cas d'anomalie.</p> <p>Un contrôle de son activité est systématiquement réalisé.</p>
<p><b>BLOC DE COMPETENCES 3 : CONTRIBUTION A LA REALISATION ET LA MISE EN ŒUVRE DE PROJETS</b></p>			
<p><b>4. Participation à la réalisation et à la mise en œuvre de projets internes au service.</b></p> <p><i>Ses principales activités sont centrées sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La collaboration à l'organisation générale du service.</li> <li>• La contribution à l'amélioration de la coordination du parcours des patients.</li> <li>• La collaboration à la conception, la mise à jour et le déploiement des procédures liées à la démarche qualité et aux certifications.</li> </ul>	<p><b>En utilisant son positionnement de témoin privilégié au sein du service, collaborer à l'élaboration et au déploiement des projets de son service afin de contribuer à en améliorer le fonctionnement et à s'inscrire dans une démarche qualité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer ses capacités d'observation et d'analyse en tirant parti de son positionnement de témoin privilégiée inscrit au cœur du fonctionnement du service, afin d'identifier les points pouvant en améliorer le fonctionnement.</li> <li>• Participer aux réunions projets en faisant part de ses réflexions et suggestions afin de collaborer de façon active et constructive.</li> <li>• Assurer la responsabilité de certaine partie des projets internes au service, comme le recueil d'information en s'assurant de la conformité des</li> </ul>	<p><i>Les candidats sont évalués sur la production suivante :</i></p> <p><b>Participation à un travail d'élaboration d'un protocole interne.</b></p> <p><i>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</i></p> <p>Etude de cas / mise en situation Travail collectif Production orale et écrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Qualité du comportement /modalités d'implication</b> Les interventions sont pertinentes et contribuent au travail à produire. Les propos des participants sont pris en compte. La participation est active et les propositions constructives.</li> <li>• <b>Qualité de la production</b> Les informations à traiter sont prises en compte et vérifiées. Le travail à produire est analysé et compris.</li> </ul>

	<p>données reçues, afin de participer à leur déploiement.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Collaborer à la formalisation de protocoles et de procédures en veillant à les faire respecter afin de contribuer au développement de la démarche qualité mise en œuvre au sein du service.</li></ul>		<p>La production est structurée et répond aux consignes données La démarche et les procédures qualité sont respectées.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Qualité de l'oral</b> La présentation est structurée. L'argumentation est claire et développée. Les objections sont prises en compte. Les supports sont adaptés et de qualité.</li></ul>
--	---	--	--

---

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle