

## 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 décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	REFERENTIEL D'EVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC DE COMPETENCES : 1 – ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION DANS UN SERVICE MEDICAL OU MEDICOSOCIAL</b>			
I- Accueil physique, téléphonique et numérique (mails, plateformes médicales, site Internet...)	Maitriser les techniques d'accueil de face à face et téléphoniques ainsi que le filtrage	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	Accueille en toute situation : par téléphone, mail, en face à face, interroge sur l'objet de la demande et apporte une réponse (directe ou via prise de message)
	Savoir s'exprimer correctement à l'oral et à l'écrit en soignant sa communication non verbale, son vocabulaire, sa syntaxe, sa grammaire, son orthographe...	Evaluation en centre de formation : - Test orthographe/grammaire en contrôles continus - Contrôle continu, constitution au fil de la formation d'un dossier sur un thème de santé publique DSP - En contrôle continu Réalisation d'un dossier de revue de presse sur Word, et présentation orale collective - Un examen final Soutenance orale du DSP	- sur Projet Voltaire, tests portant sur 100 règles et un maximum de 200 exercices en orthographe/grammaire - dossier DSP sur un thème à connotation médicale et médicosociale regroupant des articles de presse et images (papier, numérique) - soutenance orale du DSP 30 minutes pour une présentation orale accompagnée d'un diaporama PowerPoint
	Adapter son niveau de langage à son interlocuteur (enfants, adultes, personnes âgées, autres professionnels, personnes en situation de handicap, interculturalité etc.).	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours  Evaluation en centre de formation : - Test de connaissances en Anglais pour accueillir et renseigner un patient non francophone en contrôle continu - Test communication Partiel	- Accueille les personnes en s'adaptant à elles et aux situations, en adoptant une communication adaptée (reformulation, écoute active), et en tenant compte des demandes - Test en anglais avec des questions de vocabulaire, dates et heures, traduction de mots représentant différentes parties du corps, et renseignement d'un dialogue avec un patient en remplissant texte à trous en anglais - Test en communication verbale et non verbale : connaître le schéma de communication, la métacommunication, l'écoute, les émotions et les éléments de communication non verbale (voix et corps)
	Prendre un message et le restituer quel que soit l'interlocuteur	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	Prendre un message : utilise une technique de prise de notes/abréviations, renseigne le cahier de message (papier ou numérique), l'adresse au bon interlocuteur
II- Information, conseil et orientation en interne et en externe	Recueillir les informations nécessaires à l'identitovigilance	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	Respecte l'identitovigilance : prend le nom et le prénom de la personne, sa date de naissance, son adresse, son numéro de sécurité sociale
	Interroger l'interlocuteur sur sa demande et l'orienter vers le service adéquat et orienter les usagers en interne comme en externe selon ses besoins et attentes	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	Interroge la personne sur la raison de sa venue, l'objet de sa demande, l'oriente vers un praticien ou un service interne ou externe, en face à face, par mail ou téléphone
	Conseiller le patient sur son parcours médical, les démarches administratives qui s'y attachent	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	Renseigne et conseille sur les formulaires à renseigner, les prises en charge des frais médicaux, les rendez-vous à venir
	Renseigner les usagers sur les prises en charges des frais médicaux	En centre de formation contrôle continu et partiel 1 épreuve : Un contrôle de connaissances en STSS	- Questions de cours, étude document et étude de cas

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
BLOC DE COMPETENCES : 1 – ACCUEIL, INFORMATION ET ORIENTATION DANS UN SERVICE MEDICAL OU MEDICOSOCIAL			
III- Gestion du flux et des priorités	Orienter les usagers vers la salle d'attente et leur indiquer les modalités de prise en charge et de passage	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueille et renseigne toute personne se présentant dans le service</li> <li>- Sait prioriser l'accueil de chacun selon les modes d'arrivée (tél, physique) et leur degré d'urgence</li> </ul>
	Gérer les priorités entre : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le téléphone et la présence physique</li> <li>- les demandes des supérieurs hiérarchiques/collègues</li> <li>- les urgences médicales</li> </ul>		
IV- Prévention et gestion des situations conflictuelles et ou d'agressivité	Observer et reconnaître toute situation dangereuse et ou potentiellement agressive pour y faire face et désamorcer un conflit	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à reconnaître une situation conflictuelle potentielle ou réelle</li> <li>- Garde son calme et sait apaiser la situation</li> <li>- Adopte une communication verbale et non verbale appropriée</li> <li>- Sait réorienter et/ou chercher de l'aide</li> </ul>
	Apprendre à gérer son stress et ses émotions		
	Adapter toute sa communication (verbale et non verbale) en fonction de la situation		
V- Gestion de la salle d'attente et élaboration de documents informatifs	Gérer la tenue de l'espace physique : gel hydro alcoolique, disposition des tables, chaises, journaux...	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sait tenir le bon état des lieux d'accueil et d'attente du public</li> <li>- S'assure de la disponibilité de consommables tels que papier essuie mains, gel hydro alcoolique</li> <li>- Gère la présence de documentation informative sur présentoirs</li> <li>- Tient à jour les affichages informatifs de tous ordres</li> </ul>
	Réapprovisionner les fournitures et documents nécessaires : gel hydro alcoolique, plaquettes, flyers		
	Assurer l'affichage informatif législatif et réglementaire, par voie papier ou digitale		
	Concevoir tous supports visuels informatifs internes au service (affiches, flyers comprenant du texte, des images, tableaux, graphiques...)	En centre de formation : en examen final <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitution d'un diaporama pour accompagner le DSP soutenance orale</li> <li>- Constitution d'1 diaporama étude de cas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutenance orale du DSP par une présentation orale accompagnée d'un diaporama PowerPoint</li> <li>- Constitution d'un diaporama de 5 diapos à constituer à partir de textes et de tableaux sur un sujet médicosocial</li> </ul>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
BLOC DE COMPETENCES : 2 –TECHNIQUES DE PRODUCTION ET DE GESTION ADMINISTRATIVE DE SECRETARIAT MEDICAL			
I- Gestion du courrier entrant et sortant	<p>Réceptionner, trier et diffuser tous documents relatifs au domaine professionnel</p> <p>Identifier et répertorier les documents professionnels</p> <p>Respecter et s'approprier le circuit et les procédures du traitement du courrier</p>	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaît les procédures de traitement du courrier entrant et sortant</li> <li>- Reconnaît les différents documents professionnels</li> <li>- Assure le dispatching du courrier et des documents dans le respect des process internes</li> </ul>
II- Rédaction, traitement et mise en forme de tous documents professionnels (courriers, comptes rendus, notes, rapports, formulaires etc.) à partir du dictaphone, de la dictée numérique ou vocale, de la prise de notes ou de la frappe en direct	<p>Connaître et appliquer les normes rédactionnelles et de mise en forme conformes aux procédures internes dans le respect de la démarche qualité</p>	<p>En centre de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Epreuves sur outil informatique dont contrôles continus sur des comptes rendus, Partiel sur les comptes rendus, sur une lettre circulaire</li> <li>- Quizz en contrôle continu sur la connaissance des outils et procédures liés aux dossiers médicaux :</li> <li>- Partiel sur la connaissance des outils et procédures liés aux dossiers médicaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en note, rédaction, saisie et mise en forme de comptes rendus, de consultation, et opératoire, lettres de liaison, selon les règles en vigueur (marges, retrait adresse destinataire, signature, objet, corps de texte...) + rédaction et mise en forme d'une lettre circulaire à partir d'un sujet donné</li> <li>- Quizz sur les documents CERFA et nomenclature notamment, procédures etc.</li> <li>- Etude de situation avec complétude de document type CERFA ou arrêt de travail et étude de situation portant sur la communication à adopter et adapter</li> </ul>
	<p>Maitriser l'expression écrite, l'orthographe, la syntaxe, la terminologie médicale et le vocabulaire médical et sanitaire et social</p>	<p>En centre de formation :</p> <p>Test orthographe/grammaire en contrôles continus</p> <p>Epreuves écrites en contrôle continu, en Partiel et en examen final : QCM et questions ouvertes en terminologie médicale et anatomie physiologie pathologie</p> <p>Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sur Projet Voltaire tests portant sur 100 règles et un maximum de 200 exercices en orthographe/grammaire</li> <li>- contrôles de connaissances en Terminologie médicale (termes médicaux liés aux appareils de l'organisme humain et aux principales pathologies, étymologie médicale (racine, préfixe, suffixe)) et connaissances en anatomie, physiologie, pathologie ( les différents appareils (digestifs, cardiaques, reproducteurs etc et pathologies quel que soit l'âge (Alzheimer, Parkinson, AVC, sclérose en plaques...))</li> <li>- Utilisation du dictaphone ou d'un logiciel de dictée numérique</li> </ul>
	<p>Maitriser l'outil informatique, les logiciels professionnels, le Pack Office Windows, le dictaphone, la dictée numérique et vocale</p>	<p>En centre de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Test sur logiciel Word en contrôle continu et en Partiel</li> <li>- Test sur logiciel Excel dont en contrôle continu et en examen final</li> <li>- Test de vitesse de frappe Typing Club en contrôle continu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maitrise de Word : /fonctions simples, complexes : tableaux, insertion d'objets, images, modèles, publipostage, styles et tables des matières, fiches exercices à partir de textes à connotation médico-sociale à saisir et mettre en forme</li> <li>- Maitrise d'Excel : saisie, création et mise en forme de tableaux, plannings, graphiques (histogrammes et secteurs), formules mathématiques simples (4 opérations) fonctions (minimum, maximum, somme et moyenne), calculs complexes (pourcentage, évolution en chiffres et taux d'évolution), importation des tableaux et graphiques dans un document Word avec liaison</li> <li>- Saisir un texte à connotation médicale ou médicosociale à une vitesse de frappe minimale de 25 mots pm et une précision d'au moins 95 %</li> </ul>
	<p>Savoir prendre des notes et synthétiser les informations et éléments essentiels</p> <p>Concevoir, créer, mettre à jour et saisir tous documents et tableaux, graphiques, à partir de données chiffrées en utilisant les logiciels appropriées</p>	<p>En centre de formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Epreuves sur outil informatique dont en contrôle continu et en Partiel</li> <li>- Epreuve sur outil informatique en examen final constitution d'1 diaporama à partir d'une étude de cas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en note, rédaction et saisie de lettres de liaison (ex comptes rendus d'hospitalisation), de comptes rendus de consultation, et opératoires</li> <li>- Constitution d'un diaporama de 5 diapos à constituer à partir de textes et de tableaux sur un sujet médicosocial</li> </ul>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
BLOC DE COMPETENCES : 2 –TECHNIQUES DE PRODUCTION ET DE GESTION ADMINISTRATIVE DE SECRETARIAT MEDICAL			
III- Coordination du parcours de soin et gestion du dossier médical : de sa création, actualisation jusqu'à sa clôture, en format papier et numérique	Saisir les données informatiques pour actualiser les documents et dossiers en format papier et de façon dématérialisée (logiciels et bases de données)	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	- Assure la saisie de tout document ainsi que leur mise à jour, via tout logiciel nécessaire dont base de données interne
	Connaitre l'organisation interne de la gestion informatique des dossiers et fichiers, l'arborescence, l'intranet etc.	En centre de formation  Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	- Rapport de stage : présente les outils et décrit l'organisation interne de la gestion informatique et de l'arborescence interne  - Se repère dans l'organisation interne, connait et respecte la gestion informatique des dossiers
	Connaitre et respecter les outils et procédures liés aux dossiers médicaux des bénéficiaires (patients et/ou résidents) en lien avec la démarche qualité (comme les formulaires CERFA, les nomenclatures et codification de tarification à l'acte et à l'activité etc.)	En centre de formation : - Quizz en contrôle continu  - Partiel comportant 1 étude de situation, complétude de document	- Test de connaissance des outils et procédures liés aux dossiers médicaux : documents CERFA et nomenclature notamment - Complétude de document type CERFA ou arrêt de travail et 1 étude de situation portant sur la communication à adopter et adapter (30 minutes)
	Assurer le classement et l'archivage, papier et numérique, du dossier et des documents liés	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	- Respecte les procédures internes de classement et d'archivage papier et numérique, en lien avec les délais légaux inhérents
	Connaitre les différents services et partenaires et transmettre les informations (en interne et à l'externe) aux différents services concernés dans le respect du cadre législatif (secret médical, charte des patients, éthique et déontologie professionnelles)	En centre de formation - 1 rapport de stage	Le rapport de stage doit comprendre une description du lieu de stage et/ou d'emploi dans laquelle sont présentés les différents services transversaux ainsi que le cadre législatif afférant
IV- Organisation de son activité, de la prise de rendez-vous et de l'occupation des locaux	Maitriser les logiciels de tableurs et de planification	En centre de formation, Epreuve d'examen final constituée d'1 étude de situation professionnelle de secrétariat médical à partir de consignes données par écrit ...	- A partir d'un cas pratique le candidat doit se saisir de la tâche demandée de A à Z par exemple organisation de rdv de consultation jusqu'à sa planification et construction de planning, création d'une note de service, organisation de l'hospitalisation d'un patient incluant la création de son dossier
	Gérer son temps : anticiper et prioriser les différentes tâches dans le temps compte tenu des impératifs		
	Savoir gérer l'urgence et réguler sa charge de travail		
	Coordonner une ou plusieurs tâches entre différents professionnels		
	Prendre en compte les prescriptions médicales et coordonner la prise de rdv en tenant compte des contraintes et disponibilités des examens et interventions à effectuer		
V- Télétransmission et activités comptables	Connaitre et appliquer la procédure de télétransmission CPAM et Mutuelles (Carte Vitale et carte mutuelle dont tiers payant et/ou Complémentaire Santé Solidaire)	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	- Réalise les télétransmissions CPAM et Mutuelles en respectant la procédure - Gère les encaissements selon tout type de modes de paiement - Edite des devis et factures - Suit les règlements et relance les impayés - Fait le lien avec le service comptable et financier
	Elaboration de devis selon les procédures et documents existants		
	Gestion des encaissements des actes (espèces, cartes bancaires, chèques) et saisie administrative de bordereaux de remise des chèques		
	Gestion de la facturation et de la comptabilité courante d'une structure		
	Utilisation d'un logiciel dédié		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<b>BLOC DE COMPETENCES : 3 – APPUI TECHNIQUE ET OPERATIONNEL A L'EQUIPE ET AU SERVICE/ETABLISSEMENT</b>			
I- Utilisation des matériels bureautiques et de reproduction	Maitriser l'utilisation des matériels de reproduction tels que photocopieur, scanner Maitriser l'utilisation des outils et matériels professionnels : ordinateurs, logiciels divers, plateformes de gestion des rdv (Doctolib), et de e-consultation...	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Imprime, scanne et copie tout document</li> <li>- Maitrise et utilise à bon escient les logiciels spécifiques et gère les rdv par tous les moyens (physique, téléphonique, e-consultation, Doctolib etc.)</li> </ul>
II- Gestion et approvisionnement des stocks de fournitures et de matériels	Gérer le flux des consommables (ramettes papiers, encre toner, fournitures de bureau, gel hydro alcoolique, papier essuie mains...) Passer et suivre les commandes des produits et matériels pour éviter les ruptures de stocks Gérer l'économat ou le stockage des produits et matériels	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Passe commande des consommables manquants</li> <li>- Réceptionne, stocke et range les consommables dans le lieu dédié</li> <li>- Réapprovisionne les consommables dans les différents lieux le nécessitant ( salle d'attente, toilettes, borne accueil etc.)</li> </ul>
III- Organisation de réunions, de déplacements, de congrès	Animer ou participer à une réunion, collecter tout élément essentiel, synthétiser et en faire la restitution Participer à l'organisation d'un évènement avec l'équipe sur les plans logistique et communicationnel Réserver les salles, matériels, moyens de transport et d'hébergement inhérents à l'évènement pour chaque membre participant	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gère la logistique nécessaire à l'évènement (réservation hôtel, train, salle de réunion, matériel etc.)</li> <li>- Prépare tous les outils nécessaires à l'évènement (diaporama, fournitures de bureau...)</li> <li>- Participe et prend des notes pendant la réunion</li> </ul>
IV- Veille et gestion documentaire	Identifier les lieux ressources du secteur sanitaire et social Rechercher, réactualiser et exploiter les sources documentaires législatives et réglementaires Tenir l'équipe informée des actualités officielles Gérer la documentation professionnelle (revues, articles) sous forme papier ou numérique	En centre de formation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposé oral collectif</li> <li>- En contrôle continu, quizz constitué à partir des différents DSP présentés :</li> <li>- Evaluation orale individuelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation d'un dossier de revue de presse sur Word, sur un thème à connotation médicale et médicosociale regroupant des articles de presse et images (papier, numérique) et présentation orale collective</li> <li>- Questions appelant des réponses courtes retenant les points essentiels de chaque présentation</li> <li>- Constitution d'un dossier sur un thème de santé publique évalué par une présentation orale accompagnée d'un diaporama PowerPoint</li> </ul>
V- Participation à la démarche qualité et au tutorat	Participer à l'amélioration continue et appliquer la démarche qualité en vigueur au sein de la structure	En centre de formation : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapport de stage qui se veut un rapport d'étonnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation d'un rapport de stage écrit comportant la présentation de la structure, d'un point nécessitant une amélioration, la proposition d'amélioration et analyse</li> </ul>
	Utiliser les outils, protocoles et procédures issus de la démarche qualité	Mise en situation professionnelle via grille d'évaluation fin de parcours	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connait et respecte les procédures de l'entreprise</li> <li>- Prend des notes pendant sa prise de fonction (à l'entrée tout comme à chaque nouvelle mission) et sait les transmettre si besoin aux collègues</li> <li>- Accueille toute personne arrivée dans le service et prend le temps d'expliquer les attendus et outils/process du poste</li> </ul>
	Transmettre ses connaissances et son savoir-faire à un collègue, de nouveaux entrants ou stagiaires		
	Contribuer à la mise en place et à l'application d'une démarche écoresponsable et de développement durable		

Tout apprenant se présentant aux épreuves de certification doit avoir réalisé au minimum 308 heures de présence sur le terrain professionnel (stage ou employeur)

