

ASMR

Association des Secrétaires
Médico-sociales et
des Référentes

Catalogue des Formations 2025



L'EXPERTISE DU METIER AU SERVICE DE LA QUALITÉ



Qualiopi 
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au
titre de la catégorie d'action suivante :
- Actions de formation

Sommaire

XIIIème Journée Thématique - ROUEN 2025	Page 4
Notre expérience	Page 5
Notre politique qualité	Page 6
Nos modalités d'évaluation et de suivi des formations	Page 7
Nos indicateurs qualité	Page 8
Notre équipe	Page 9 à 11
Toutes nos formations (liste par thématique)	Page 12
Calendrier 2025 de nos formations en INTER	Page 13
Nos formations "Management"	Page 15 à 18
Nos formations "Optimisation professionnelle"	Page 19 à 26
Nos formations "Optimisation technique"	Page 27 à 31
Nos formations "Optimisation relationnelle"	Page 32 à 43
Nos formations "Optimisation juridique"	Page 44 à 50
Nos formations "Préparation aux concours et FAE"	Page 51 et 52
Bulletin d'inscription aux formations INTER	Page 55
Règlement intérieur	Page 57
Conditions générales de vente	Page 58

XIIIème Journée Thématique

Le e-parcours du patient : impact dans les secrétariats médicaux



ROUEN
22 mars
2025

9h/17h
(1 jour /7h)

200€

CHU
ROUEN

Plus de 30 ans d'expérience au service de la formation des secrétaires assistantes médico-sociales



Nous voulons contribuer, par la formation :

- à l'optimisation des pratiques professionnelles
- au développement des compétences et du professionnalisme
- à la valorisation du métier de secrétaire assistante médico-sociale



Nous intervenons dans :

- les établissements hospitaliers
- les cliniques et les EHPAD
- les centres de rééducation et de réadaptation
- les CPTS, les MSP et les cabinets libéraux



Pour :

- les assistants médico-administratifs (AMA)
- les secrétaires assistants médico-sociaux
- les adjoints administratifs
- les encadrants du secrétariat médico-social
- les référents et les coordinateurs

Nos compétences

- **Concevoir des programmes de formation sur mesure**
- **Répondre aux appels d'offres**
- **Proposer des formations/actions**
- **Organiser des journées d'échanges d'expériences et de compétences**
- **Contribuer au développement professionnel continu**
- **Accompagner individuellement les participants**
- **Faire évoluer notre offre de formation au regard des évolutions du métier**

Notre politique qualité



Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
- Actions de formation

Soucieuse de la satisfaction de ses clients et d'une amélioration permanente de la qualité, l'ASMR s'est engagée dans une démarche de certification qualité dès 2018. Conformément aux obligations légales, elle est certifiée QUALIOPi actions de formation depuis septembre 2021. Cette certification atteste de la qualité des processus mis en oeuvre dans nos formations concourant au développement des compétences.

Une expertise terrain de la formation métier

Forte de plus de 30 ans d'expérience, l'ASMR assure la formation continue des professionnels du secrétariat médico-social. ASMR FORMATION vise à contribuer par la formation à l'optimisation des pratiques professionnelles, au développement des compétences et du professionnalisme et à la valorisation du métier de secrétaire assistante médico-sociale. Pour ce faire, elle veille aux évolutions du contexte de la santé, en termes d'impacts et de requis professionnels ciblés et effectue une analyse des besoins des établissements clients afin de sensibiliser et préparer le corps de métier aux principaux changements. Nos intervenants présentent un niveau pédagogique d'experts, vérifié dans notre processus de certification. Ils sont ainsi en capacité d'apporter les savoirs et savoir-faire correspondant aux besoins professionnels des participants. Ils contribuent, par leurs apports spécifiques, à la qualité des journées professionnelles.



Engagement qualité

Notre organisme s'engage envers ses clients à :

- apporter une réponse aux demandes de formation dans les 3 jours ouvrables;
- privilégier une pédagogie active : analyse de la pratique, entraînement et élaboration de référentiels d'application qui apportent aux participants une capacité de discernement et une réactivité accrue en situation, ainsi qu'une palette élargie d'options opérationnelles adéquates à mettre en oeuvre;
- assurer une assistance post-formation à tous les participants pour une restitution et un renforcement de la mise en oeuvre opérationnelle, des réponses et des conseils sur une durée de 3 mois après l'action de formation.

Modalités d'accueil des personnes en situation de handicap

En tant qu'organisme de formation intervenant dans les secteurs médico-social et sanitaire, nous avons à coeur d'accueillir les personnes en situation de handicap, sans discrimination, et de contribuer à leur garantir l'égalité des droits et des chances pour accéder à la formation.

Accessibilité de nos locaux : tous les locaux où sont dispensées nos actions de formation en INTER sont des Etablissements Recevant du Public répondant aux normes en vigueur, que ce soit en termes de dispositif sécurité incendie que d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Accessibilité pédagogique : nous pensons et organisons l'accueil des personnes en situation de handicap en amont de leur inscription en nous appuyant sur notre référent handicap et sur notre réseau d'experts mobilisables lors de la mise en place de compensation.

Modalités d'évaluation, de suivi, d'accompagnement et de reconnaissance de nos formations

Toutes les formations présentées dans notre catalogue obéissent aux exigences fixées par QUALIOPI, le nouveau référentiel qualité de certification des organismes de formation. Elles se déclinent donc de manière identique pour l'ensemble de nos formations, sachant cependant que les outils d'évaluation, les modalités de suivi et d'accompagnement ainsi que les supports remis aux participants peuvent varier en fonction de la formation.



EVALUATION DE LA FORMATION

Cette évaluation se déroule en trois temps :

- une évaluation de la satisfaction via un questionnaire dématérialisé sous forme de QCM : adaptation du contenu de la formation aux objectifs annoncés et de la pédagogie (supports, exposés, applications terrain), qualité de l'animation de l'intervenant (compétences, connaissances, écoute, dynamique de groupe), durée de la formation, recommandation;
- une évaluation de l'atteinte des objectifs (question ouverte);
- une évaluation à froid à six mois de la formation.

Une synthèse de ces évaluations peut être communiquée sur demande des établissements.

SUPPORTS REMIS AUX PARTICIPANTS

En fonction de la formation, ces supports peuvent être des documents papiers (guide, livre, fiche, protocole, procédure, mémento, grille d'analyse, référentiel, planche, exercices, recueil lexical, bibliographie, etc.) et/ou un lien vers un dossier dématérialisé.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT A L'ISSUE DE LA FORMATION

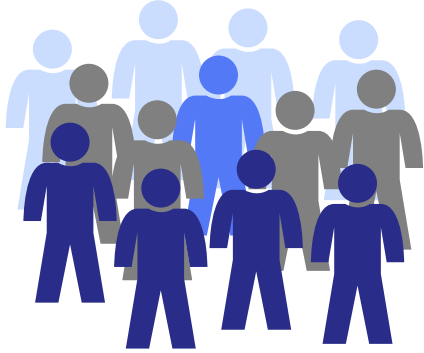
Possibilité de contacter le formateur par mail et/ou par téléphone dans les trois mois suivant la fin de la formation.



MODALITES DE RECONNAISSANCE DE LA FORMATION

Remise individuelle à chaque participant d'un certificat de réalisation de la formation.

Nos indicateurs qualité en 2023



1628

personnes formées

38

programmes exclusivement à destination des professionnels des secrétariats médicaux



24

formateurs

+ 52%

Evolution du nombre de jours de formation sur 10 ans
259 jours en 2013 - 394 jours en 2023



Notre équipe



Véronique VEILLON
Présidente et Directrice de l'ASMR



Amélie LE DIOT
Assistante de formation

L'équipe pédagogique de l'ASMR se compose aujourd'hui de 24 formateurs.

Travaillant - ou ayant travaillé -, pour la plupart d'entre eux, comme assistants médico-administratifs, coordinateurs, technicien de l'information médicale ou cadre de santé dans les établissements hospitaliers, ils allient connaissance du terrain à expériences professionnelles. D'autres intervenants - psychologue, coach, médiateur, avocat, juriste - complètent notre équipe et apportent, dans leur domaine d'intervention, leur expertise spécialisée.

Au-delà de leurs compétences pédagogiques, les formateurs de l'ASMR partagent les valeurs et les engagements de l'association auprès des secrétaires médico-sociales et des référentes, en dispensant des formations adaptées et pertinentes, favorisant ainsi l'acquisition de savoirs et de savoir-faire.



Isabelle ALEXANDER
Directrice Centre de Formation Anglais
*Anglais : fondamentaux pour l'accueil
et notions de terminologie médicale*



Geneviève BELTRAN
Médiatrice et coach
Ancienne avocate en droit médical
*Formations juridiques
Préparation aux concours AMA
Formation d'Adaptation à l'Emploi*



Magali BERTRAND
Coordinatrice générale
des secrétariats médicaux
*Optimisation de l'accueil du patient
Mutualisation des moyens et des compétences
Accompagnement au diagnostic organisationnel*



Nathalie BINET
Assistante médico-administrative
*Formations du secteur psychiatrique
Inscrire la bientraitance dans les secrétariats*



Isabelle CATHERINE
Coach et comédienne, spécialisée dans la
pédagogie théâtrale et la communication
*Facilitation du travail
Accueil interprofessionnel*



Florence CIBICK
Cadre de santé - Experte MIDIM
*L'AMA dans la chaîne de facturation
Terminologie médicale
Formation d'Adaptation à l'Emploi*

Notre équipe



Christian ELCOCK
Professeur d'anglais et traducteur
*Anglais : fondamentaux pour l'accueil
et notions de terminologie médicale*



Sylvie FAURE
Assistante médico-administrative
*Système de santé et impact sur le métier
Prise en charge du patient gériatrique
Organisation du travail*



Elisabeth FRAUCHE
**Assistante médico-administrative,
Technicienne de l'Information médicale**
*Optimisation de l'accueil du patient
Organisation du travail*



Marie GARANDEAU
**Formatrice SAMS
Assistante Médico-Administrative**
Optimisation de l'accueil du patient



Carole LABELLE
**Assistante Médico-Administrative
Jury Titre Professionnel SAMS**
*Terminologie médicale
Formation d'Adaptation à l'Emploi
Intégration dans un secrétariat médical*



Sophie LAVANDIER
**Avocate en droit de la santé
Enseignante à l'université**
Formations juridiques



Jeremy LEFORT
Coordinateur des secrétariats médicaux
*Management opérationnel
Encadrement des secrétariats médicaux*



Benoit LE FOL
**Conseiller GPEC
Ancien adjoint des cadres Hospitaliers**
Encadrement des secrétariats médicaux



Bénédicte LEGIER
Assistante Médico-Administrative
*Tutorat : encadrement des stagiaires
et des nouveaux agents*

Notre équipe



Hélène LEHONGRE
Psychologue du travail
santé et qualité de vie au travail
Prévention de l'usure professionnelle
Gestion de l'agressivité
Accueil des publics éprouvés par le deuil



Elodie MARILLER
Juriste en droit de la santé,
soins et éthique
Formations juridiques
Intégration dans un secrétariat
Préparation au concours AMA



Catherine MATHEVET
Ancienne assistante médico-sociale
Jury Titre Professionnel SAMS
Gestion du stress, de l'agressivité et de la
violence en secteur psychiatrique
Inscrire la bientraitance dans les secrétariats
Développer son efficacité relationnelle



Magali MUREAU
Adjointe à la coordination des
secrétariats médicaux
Terminologie médicale



Emmanuelle PUCHE
Professeur de français
et de culture générale
Ecrits professionnels
Prise de parole et confiance en soi
Préparation à l'oral des concours AMA



Adeline RANGER
Juriste en Droit,
Responsabilité et Ethique
Consultante en droit de la santé
Formations juridiques



Marie-France ROYER
Ancienne coordinatrice
des secrétariats médicaux
Jury Titre Professionnel SAMS
Management relationnel
Optimisation de l'accueil du patient
Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe
Intégration dans un secrétariat médical



Sonia SAVATIER
Coordinatrice pédagogique
Ancienne Assistante
Médico-administrative
Tutorat : encadrement des stagiaires
et des nouveaux agents
Changement, mobilité et évolution
Organisation du travail



Annie AZIM - TREMBLAY
Psychologue du travail
Prévention de l'usure professionnelle
Gestion des émotions
Accueil des publics éprouvés par le deuil
Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe

Toutes nos formations

MANAGEMENT

- Encadrement des secrétariats médicaux : le management opérationnel de proximité Page 15
- Encadrement des secrétariats médicaux : le management relationnel Page 16
- Encadrement des secrétariats médicaux : maîtriser les bases des ressources humaines pour optimiser la gestion des équipes au quotidien Page 17
- Accompagnement au diagnostic organisationnel Page 18

OPTIMISATION PROFESSIONNELLE

- Repenser le travail en équipe par la mutualisation des moyens et des compétences (services, pôles, GHT) Page 19
- Evolution du système de santé et impacts sur le métier de secrétaire médicale Page 20
- S'adapter : les clés pour aborder l'évolution, le changement et la mobilité Page 21
- Mieux connaître son environnement professionnel pour se positionner dans son établissement Page 22
- Tutorat : encadrement des stagiaires et des nouveaux agents Page 23
- Intégration dans un secrétariat médical : acquisition des fondamentaux Page 24
- Le rôle de la secrétaire médicale spécialisée en santé mentale Page 25
- Le patient gériatrique : la secrétaire médicale, rouage essentiel du dispositif de prise en charge Page 26

OPTIMISATION TECHNIQUE

- Organisation du travail et optimisation des pratiques Page 27
- La secrétaire médicale dans la chaîne de facturation : un maillon essentiel Page 28
- Ecrits professionnels : les fondamentaux Page 29
- Terminologie médicale Page 30
- Anglais : fondamentaux pour l'accueil et notions de terminologie médicale Page 31

OPTIMISATION RELATIONNELLE

- Optimisation de l'accueil : l'atout qualité dans la prise en charge du patient Page 32
- Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe Page 33
- Développer son efficacité relationnelle : un levier d'efficience professionnelle Page 34
- Gestion de l'agressivité en situation professionnelle Page 35
- Savoir gérer son stress pour prévenir l'usure professionnelle Page 36
- Gestion des situations à forte charge émotionnelle Page 37
- Inscrire la bientraitance dans les pratiques professionnelles de la secrétaire médicale Page 38
- Accueil des publics éprouvés par la maladie, la perte ou le deuil Page 39
- Gestion du stress en secteur psychiatrique Page 40
- Gestion de l'agressivité et de la violence en secteur psychiatrique Page 41
- Prise de parole et confiance en soi Page 42
- Accompagnement personnalisé à un entretien Page 43

OPTIMISATION JURIDIQUE

- Missions et responsabilités de la secrétaire médicale Page 44
- Prise en charge administrative et sociale du patient : rôle de la secrétaire médicale Page 45
- Droits des patients et responsabilités de la secrétaire médicale en secteur psychiatrique Page 46
- Droits du patient détenu : missions de la secrétaire médicale en milieu pénitentiaire Page 47
- Prise en charge des mineurs dans les établissements de santé : rôle de la secrétaire médicale Page 48
- Gestion des dossiers patients : règles et bonnes pratiques Page 49
- Gestion des archives médicales : enjeux et responsabilités Page 50

PREPARATIONS AUX CONCOURS ET FORMATION D'ADAPTATION A L'EMPLOI

- Préparation aux concours interne et externe AMA - Branche secrétariat médical Page 51
- Formation d'Adaptation à l'Emploi (FAE) Page 52

Calendrier 2025 de nos formations en INTER

Dates	Intitulé de la formation
MAI	
26 et 27 mai 26 et 27 mai	Inscrire la bientraitance dans les pratiques professionnelles de la secrétaire médicale Droits du patient détenu : missions et responsabilités de la secrétaire médicale en milieu pénitentiaire
JUIN	
2 et 3 juin 5 et 6 juin 12 et 13 juin 12 et 13 juin 16 et 17 juin	Prise en charge des mineurs dans les établissements de santé : rôle de la secrétaire médicale Terminologie médicale Développer son efficacité relationnelle : un levier d'efficacité professionnelle Gestion du dossier patient : règles et bonnes pratiques Gestion du stress en milieu psychiatrique (Nouveau programme)
SEPTEMBRE	
15 et 16 septembre 15 et 16 septembre 17, 18 et 19 septembre 18 et 19 septembre 22 et 23 septembre 25 et 26 septembre 29 et 30 septembre	Ecrits professionnels : les fondamentaux Intégration dans un secrétariat médical : acquisition des fondamentaux (Modules 1 et 2) Encadrement des secrétariats médicaux : le management opérationnel de proximité S'adapter : les clés pour aborder l'évolution, le changement, la mobilité Tutorat : encadrement des stagiaires et des nouveaux agents La secrétaire médicale dans la chaîne de facturation : un maillon essentiel Intégration dans un secrétariat médical : acquisition des fondamentaux (Modules 3 et 4)
OCTOBRE	
2 et 3 octobre 2 et 3 octobre 6 et 7 octobre 6 et 7 octobre 9 et 10 octobre 13,14 et 15 octobre 16 et 17 octobre	Droits des patients et responsabilités de la secrétaire médicale en secteur psychiatrique Organisation du travail et optimisation des pratiques Anglais : fondamentaux pour l'accueil et notions de terminologie médicale Gestion de l'agressivité et de la violence en secteur psychiatrique (Nouveau programme) Optimisation de l'accueil : l'atout qualité dans la prise en charge du patient Encadrement des secrétariats médicaux : le management relationnel Prise en charge administrative et sociale du patient : rôle de la secrétaire médicale
NOVEMBRE	
3 et 4 novembre 6 et 7 novembre 13 et 14 novembre 20 et 21 novembre 24 et 25 novembre 24 et 25 novembre 27 et 28 novembre	Le patient gériatrique : la secrétaire médicale, rouage essentiel du dispositif de prise en charge Le rôle de la secrétaire médicale spécialisée en santé mentale Prise de parole et confiance en soi Savoir gérer son stress pour prévenir l'usure professionnelle Gestion des situations à forte charge émotionnelle Encadrement des secrétariats médicaux : maîtriser les bases des ressources humaines pour optimiser la gestion des équipes au quotidien (Nouveau programme) Repenser le travail en équipe par la mutualisation des moyens et des compétences (services, pôles, GHT)
DECEMBRE	
1er et 2 décembre 1er et 2 décembre 4 et 5 décembre 8 et 9 décembre 11 et 12 décembre	Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe Accueil des publics éprouvés par la maladie, la perte ou le deuil Evolution du système de santé et impacts sur le métier de secrétaire médicale Missions et responsabilités de la secrétaire médicale Gestion de l'agressivité en situation professionnelle

Nos formations



en présentiel



Encadrement des secrétariats médicaux : le management opérationnel de proximité

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Encadrants et futurs encadrants de proximité des secrétariats médicaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Concevoir une fiche de poste
- Analyser et préparer une charge de travail
- Pratiquer l'entretien professionnel annuel

CONTENU

- Fonctions de l'encadrant de proximité : profil de poste, attributions, missions et responsabilités
- Evolutions de la fonction d'encadrant
- Optimisation de l'organisation des secrétariats médicaux : étude de la charge de travail, tableaux de bord, procédures et référentiels, etc.
- Harmonisation des pratiques et développement de la mutualisation des compétences
- Exercice de la fonction d'encadrant de proximité : élaboration d'une fiche de poste, analyse et sélection des dossiers de candidatures, conduite des entretiens de recrutement et des entretiens professionnels annuels, identification des besoins en formation, intégration d'un nouvel arrivant dans l'équipe, accueil d'un stagiaire, etc.
- Changement et évolution du métier dans un environnement hospitalier en mutation (GHT, pôles, redéploiements)

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive : exposés, diaporamas, apports techniques et méthodologiques
- Méthode interrogative : études de cas, résolution de problèmes
- Méthode active : échanges d'expériences et de compétences, analyse de pratiques

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
3 jours (21 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
1200€ TTC
par participant

DATES 2025
17, 18 et 19
septembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 et 3 = 8h30/16h

Encadrement des secrétariats médicaux : le management relationnel

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Encadrants et futurs encadrants de proximité des secrétariats médicaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Développer la coopération et l'esprit d'équipe
- Intervenir plus équitablement auprès des anciens collègues
- Utiliser des outils pour une meilleure communication

CONTENU

- Le positionnement d'encadrant : s'affirmer, arbitrer, recadrer, prendre des décisions
- Les différentes méthodes de communication : écoute active, reformulation, Communication Non Violente, etc.
- La cohésion d'équipe : développer la coopération, encourager les initiatives, valoriser les agents, reconnaître le professionnalisme
- L'accompagnement au changement
- Les types et les niveaux de différends
- Les techniques de régulation des conflits
- La gestion des situations difficiles : analyser le contexte, identifier les causes, utiliser les moyens les plus pertinents pour les prévenir

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive : exposés, diaporamas, apports techniques et méthodologiques
- Méthode interrogative : étude de cas, résolution de problèmes
- Méthode active : échanges d'expériences et de compétences, analyse de pratiques

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
3 jours (21 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
1200€ TTC
par participant

DATES 2025
13, 14 et 15
octobre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 et 3 = 8h30/16h



**C'EST
NOUVEAU!**

Encadrement des secrétariats médicaux : maîtriser les bases des ressources humaines pour optimiser la gestion des équipes au quotidien

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Encadrants et futurs encadrants de proximité des secrétariats médicaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Maîtriser le statut de la fonction publique hospitalière pour mieux assurer les recrutements, l'arrivée des nouveaux agents, l'organisation des plannings et la gestion des effectifs
- Répondre à toutes les questions des agents sur leurs droits, leurs devoirs, la formation et la mobilité professionnelle

CONTENU

- Les droits et les obligations du fonctionnaire
- Le recrutement : notions essentielles (catégorie, corps, grade, échelon, indice)
- La gestion de la carrière des agents publics : concours, stagiairisation, titularisation, titulaire-stagiaire, ancienneté dans l'échelon, tableau d'avancement, etc.
- Les positions statutaires : activité, détachement, disponibilité, mise à disposition, congé parental
- Le temps de travail : durée du temps de travail, travail à temps partiel, heures supplémentaires
- Les congés : congés annuels, compte épargne temps, congés bonifiés, dons de jours, autorisations d'absence pour événement familial et pour enfants malades, etc.
- La maladie : les congés maladie, de longue maladie, de longue durée
- Les arrêts de travail
- La formation et l'évaluation professionnelle : gestion des demandes de formation, plan de formation, bilan de compétences, Validation des Acquis de l'Expérience, Contribution à la Formation Professionnelle, promotion professionnelle, Compte Personnel de Formation

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive : exposés, diaporamas, apports techniques et méthodologiques
- Méthode interrogative : étude de cas, résolution de problèmes
- Méthode active : échanges d'expériences et de compétences, analyse de pratiques

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
24 et 25
novembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Accompagnement au diagnostic organisationnel

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Professionnels d'encadrement des secrétariats médicaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Réaliser un diagnostic organisationnel
- Mettre en place des procédures pour conduire un changement
- Identifier les leviers d'amélioration pour gagner en efficience

CONTENU

- Dernières réformes hospitalières et impacts sur le métier
- Définition d'une méthodologie d'auto-évaluation et de diagnostic qualitatif et quantitatif
- Evaluation de la pratique, analyse de l'existant, confrontation du prescrit au réel
- Définition des actions prioritaires d'optimisation sur la base de données objectives
- Identification des points forts et des leviers d'amélioration et d'innovation
- Élaboration de préconisations
- Détermination des étapes clés à suivre auprès des décideurs (consulter, négocier, valider)
- Conduite du changement opérationnel (procédures)
- Instauration d'outils de gestion et d'indicateurs de suivi adéquats
- Conception d'une cartographie ciblée (organisationnelle, relationnelle et matérielle)

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, apports techniques et méthodologiques
- Méthode interrogative = mises en situations professionnelles, résolutions de problèmes
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, analyses de pratiques, élaborations de référentiels et de procédures, études de cas, jeux de rôles
- Méthode diagnostique = qui repose sur trois piliers fondamentaux = écouter pour aider les participant(e)s à réfléchir et à faire le point, analyser pour dégager les points clés à améliorer et définir pour prévoir les actions à mettre en place.

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée : 17,5 heures
2 jours en présentiel
3,5 heures en visioconférence



1 à 7 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

PAS D'INTER

POUR CETTE

FORMATION



Repenser le travail en équipe par la mutualisation des moyens et des compétences (services, pôles, GHT)

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Analyser les évolutions du métier
- Différencier les étapes du changement
- Identifier les principes de base du travail en équipe

CONTENU

- Les fondements d'une équipe de travail : de l'individuel au collectif
- Objectifs et contributions du secrétariat dans la nouvelle configuration de travail
- Les différentes logiques et sollicitations des interlocuteurs internes et transversaux
- Développement de la cohésion, de la coopération et de l'esprit d'équipe au sein du secrétariat
- Définition des moyens matériels et organisationnels au service de la mutualisation en pôle
- La circulation de l'information et la coordination interne transversale et inter-sites
- Élaboration de procédures visant l'harmonisation et l'optimisation des pratiques professionnelles
- Comment se positionner et négocier en entretien et en réunion : être force de propositions

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, apports techniques et méthodologiques
- Méthode interrogative = mises en situations professionnelles, résolutions de problèmes
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, analyses de pratique, élaborations de référentiels et de procédures, études de cas, jeux de rôles

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
27 et 28
novembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Evolutions du système de santé et impacts sur le métier de secrétaire médicale

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire ou social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Analyser les évolutions de l'environnement hospitalier, sanitaire et social pour adapter ses fonctions aux besoins des patients et de l'équipe
- Développer une dynamique positive d'adaptation individuelle et d'équipe dans les nouveaux contextes de travail
- Identifier les freins au changement et les leviers d'évolution professionnelle

CONTENU

- Prendre en compte les réformes structurelles du système de santé pour évoluer
- Analyser les résistances implicites au changement pour mieux les dépasser
- Elargir le champ de ses missions en intégrant les évolutions professionnelles
- S'approprier les innovations pour appréhender sereinement les défis de l'évolution du métier
- Adopter une attitude constructive et avoir confiance en son avenir professionnel
- Révéler ses talents et ses aptitudes pour construire et non subir son devenir
- Développer la solidarité et l'esprit d'équipe pour une meilleure prise en charge des patients

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos
- Méthode interrogative = mises en situations professionnelles, résolutions de problèmes
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, analyses de pratique

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
4 et 5
décembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



S'adapter : les clés pour aborder l'évolution, le changement et la mobilité

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les différentes étapes du changement
- Analyser l'évolution du métier dans le contexte institutionnel
- Repérer les aptitudes, ressources et les compétences personnelles au service de son évolution

CONTENU

- Evolutions dans le cadre de la gouvernance actuelle
- Articulation des logiques médicales, territoriales et économiques
- Identification des pertes et des renoncements professionnels pour dépasser les résistances au changement
- Mutation de l'identité professionnelle : sens, positionnement et réinvestissement
- Redéfinition de son rôle, de sa place et de ses ressources propres dans le nouveau contexte
- Adaptation au changement tant au niveau individuel, de l'équipe élargie et en transversal
- Développement des nouvelles prestations et des compétences requises
- Facilitation des nouvelles alliances
- Comment être force de propositions
- Auto-évaluation et dynamisation de ses ressources et aptitudes personnelles pour piloter son évolution professionnelle

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative = dynamique d'échanges de compétences, d'expériences
- Méthode active = travaux en sous-groupes par objectifs communs, élaboration de référentiels et de procédures, apports techniques et méthodologiques, jeux de rôles.
- Méthode diagnostique = analyse de la pratique et recherche d'options.
- Méthode transmissive = utilisation de diaporamas, de vidéos

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
18 et 19
septembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



**C'EST
NOUVEAU!**

OPTIMISATION PROFESSIONNELLE
REF.OPTPRO.04.2025

Mieux connaître son environnement professionnel pour se positionner dans son établissement

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Intégrer les règles de fonctionnement et d'organisation de la structure hospitalière pour mieux se situer dans son établissement
- Construire un plan de carrière grâce à une meilleure connaissance du statut et des perspectives d'évolution professionnelle
- Identifier ses droits et ses obligations pour appréhender pleinement son rôle et sa fonction

CONTENU

- Organisation et fonctionnement de l'établissement public de santé = les instances décisionnelles et consultatives, (*présentation de l'organigramme de l'établissement demandeur*) ; les modes de financement de l'hôpital public
- Statut et carrière : catégories, corps, grades, échelons, concours, stagiairisation, titularisation, détachement, disponibilité, cumuls d'activité
- Droits et obligations de l'agent dans la FPH
- Protection sociale : les congés maladie, longue maladie, longue durée, la maladie professionnelle, les arrêts de travail, l'accident du travail
- Procédure disciplinaire : la faute et les sanctions
- Gestion des crises sanitaires et impacts sur la fonction

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative = dynamique d'échanges de compétences, d'expériences
- Méthode active = travaux en sous-groupes
- Méthode transmissive = utilisation de diaporamas, de vidéos

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

PAS D'INTER

POUR CETTE

FORMATION



Tutorat : encadrement des stagiaires et des nouveaux agents

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social), amené à accueillir et encadrer des stagiaires, des nouveaux agents, des remplaçants, etc.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Encadrer les stagiaires et les nouveaux agents avec un positionnement de tuteur
- Optimiser l'intégration au sein du service et de l'institution
- Concevoir et utiliser les supports d'encadrement et d'évaluation

CONTENU

- Les clés de la réussite du tutorat
- Les ressources personnelles du tuteur
- Les conditions d'accueil et d'intégration au sein du service et de l'institution
- Les objectifs et modalités selon le statut des arrivants
- Le cadre de déroulement de la période de formation
- Les supports favorisant l'intégration dans le service
- L'élaboration de procédures facilitant l'accès à l'opérationnalité du secrétariat
- Les conditions d'apprentissage et de motivation
- La mise en oeuvre d'un processus d'évaluation
- Comment tenir un juste positionnement dans la relation de tutorat

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative = dynamique d'échanges de compétences, d'expériences
- Méthode active = travaux en sous-groupes par objectifs communs, élaboration de référentiels et de procédures, apports techniques et méthodologiques, jeux de rôles.
- Méthode diagnostique = analyse de la pratique et recherche d'options.
- Méthode transmissive = utilisation de diaporamas, de vidéos

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
22 et 23
septembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Intégration dans un secrétariat médical : acquisition des fondamentaux

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel nouvellement affecté dans la fonction de secrétaire médico-social (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Assurer un accueil physique et téléphonique de qualité pour mieux renseigner, orienter, conseiller
- Utiliser la terminologie médicale adaptée et décrypter rapidement un terme médical
- Appliquer les règles fondamentales d'orthographe, de grammaire et de conjugaison
- Gérer les demandes de communication d'informations médicales

CONTENU

- MODULE 1 (2 jours)
 - Approche relationnelle dans un secrétariat médical = définition et enjeu de l'accueil ; spécificités de l'accueil physique et téléphonique ; techniques de communication ; notions d'empathie et de bienveillance ; prise en compte des manifestations émotionnelles ; gestion des situations conflictuelles
 - Outils relatifs à la terminologie médicale et à son utilisation : formation du terme médical ; analyse du mot médical par unité de sens ; décryptage des comptes rendus médicaux
- MODULE 2 (2 jours)
 - Écrits professionnels et orthographe : enrichir et utiliser à bon escient le vocabulaire ; orthographe, conjugaison, grammaire ; identification et correction des fautes ; prise de notes et structure de la pensée
 - Droits fondamentaux des patients et rôle de la secrétaire médicale : les droits fondamentaux des usagers ; le secret professionnel et la transmission d'informations (téléphone, courrier, mail) ; le dossier médical : contenu, communication et archivage

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = transmission des connaissances sous forme d'exposés, de vidéos
- Méthode active = mises en situations professionnelles, résolutions de problèmes
- Méthode diagnostique = mises en situations professionnelles, analyse de cas apportés par les participant(e)s

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
1600€ TTC
par participant

DATES 2025
15, 16 29 et 30
septembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Le rôle de la secrétaire médicale spécialisée en santé mentale

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux exerçant en secteur psychiatrique

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Clarifier ses missions de secrétaire médicale en psychiatrie
- Déterminer sa place au sein de l'équipe pluridisciplinaire
- Appliquer des techniques de communication adaptées aux situations complexes

CONTENU

- Place particulière de la secrétaire médicale dans l'unité de soins psychiatriques et évolution de la fonction
 - Positionnement par rapport à l'équipe soignante, le médecin, le malade, la famille
 - Principales missions liées à la structure de soins et à la demande institutionnelle
 - Compétences requises pour mener à bien ses missions
 - Participation à la vie de l'équipe : être source de propositions
- Sens de l'observation et de la communication
 - Les signaux non verbaux et le registre émotionnel
 - Le langage corporel et la relation de confiance
 - Ecoute et langage pour s'adapter à son interlocuteur
- Comment réagir de façon efficace face à une situation difficile
 - Discernement des manifestations comportementales et réponse adaptée
 - Gestion de l'agressivité de la famille ou d'un patient
 - Comment rassurer et orienter si nécessaire
 - Comment recadrer la personne ou la situation pour éviter un conflit

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = apports théoriques
- Méthode active = échanges d'expériences, analyse de pratique, jeux de rôles et entraînement comportemental
- Méthode diagnostique = photolangage, expression des représentations, auto-diagnostic, réflexions sur les actions et propositions possibles

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
6 et 7
novembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Le patient gériatrique : la secrétaire médicale, rouage essentiel du dispositif de prise en charge

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux, exerçant en secteur de gériatrie (EHPAD, USLD, HAD...)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les évolutions des prises en charge en soins gériatriques pour se positionner dans la chaîne du parcours patient gériatrique
- Analyser les spécificités du secteur pour adapter ses fonctions aux besoins des patients et de l'équipe
- Développer une dynamique active et positive d'adaptation individuelle et d'équipe dans les contextes de travail

CONTENU

- Identification des évolutions actuelles, articulant logiques médicales, administratives et économiques
- Distinction des différentes filières gériatriques et ressources spécifiques
- Intégration d'une identité professionnelle adaptée : sens, positionnement et investissement
- Définition de son rôle, sa place et ses ressources propres dans le contexte
- Optimisation de son organisation pour s'adapter aux missions du secteur
- Développement des prestations et des compétences adaptées au service des partenaires internes de l'établissement

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos
- Méthode interrogative = mises en situations professionnelles, résolutions de problèmes
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, analyses de pratiques, élaborations de référentiels et de procédures, études de cas, jeux de rôle

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
3 et 4
novembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Organisation du travail et optimisation des pratiques

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- S'adapter à l'évolution technique pour une meilleure efficacité organisationnelle
- Mutualiser les moyens et les compétences au sein de l'équipe
- Identifier les outils et les méthodes opérationnelles

CONTENU

- Supports et méthodes d'efficacité, de coordination et de suivi : boîte à outils
- Classement et gestion des dossiers : fiabilité, traçabilité, exhaustivité
- Technologies d'information et de transmissions
- Analyse et optimisation des pratiques professionnelles
- Mutualisation des moyens et des compétences au sein de l'équipe
- Maîtrise du temps et de la charge de travail
- Pratiques inefficaces et chronophages
- Création de nouvelles procédures professionnelles au service de l'efficience

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative = dynamique d'échanges de compétences, d'expériences
- Méthode active = travaux en sous-groupes par objectifs communs, élaboration de référentiels et de procédures, apports techniques et méthodologiques.
- Méthode diagnostique = analyse de la pratique et recherche d'options.

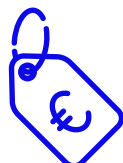
Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
2 et 3
octobre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



La secrétaire médicale dans la chaîne de facturation : un maillon essentiel

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Intégrer les nouveaux enjeux de la politique de santé en France
- Se positionner comme maillon opérationnel dans la chaîne de facturation hospitalière
- Appréhender les modalités de financement de la santé en France

CONTENU

- Financement de la santé en France : ma santé 2023 ; LFSS/ONDAM ; ARS/GHT/ Coopération / Filières de soins / Coordination Hôpital/Ville (PRADO, ViaTrajectoire...); champs d'activité : MCO, HAD, SSR, Psychiatrie ; actes et consultations externes, consultations avancées (ACE et Forfaits) ; hospitalisation complète, ambulatoire, hôpital de jour (gradation des soins), Récupération Améliorée Après Chirurgie (RAAC...); nouveau mode de financement pour les maladies chroniques ; enseignement/recherche paramédicale et médicale
- DIM, TIM, PMSI : définitions, territorialisation, évolution de la tarification à l'activité, pertinence des nouveaux critères qualité, dotation modulée à l'activité, traçabilité
- SIH / Dématérialisation : définitions, exigences, contraintes, risques
- Critères qualité : certification /IFAQ : impacts organisationnels et financiers
- Télémédecine et télé-expertise : évolution du mode de financement
- Hôpital numérique ouvert sur son environnement (Hop'En)

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = diaporamas, référentiels, nomenclatures...
- Méthode interrogative = mises en situations professionnelles : utilisation des nomenclatures (NGAP, CCAM, CIM10, CSARR...), décryptage des circuits et algorithmes de facturation (FIDES, GHM, GHS...), exercices
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, analyses de pratiques, résolution des problématiques induites, indications de mise en oeuvre opérationnelle au niveau du secrétariat
- Méthode diagnostique = écouter pour aider les participants à réfléchir et à faire le point, analyser pour dégager les points clés à améliorer, définir pour prévoir les actions à mettre en place.

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants

INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
25 et 26
septembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Ecrits professionnels : les fondamentaux

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Appliquer les règles fondamentales d'orthographe, de grammaire et de conjugaison
- Détecter et corriger les fautes dans des courriers médicaux
- Bâtir un plan pour structurer sa pensée et organiser ses écrits

CONTENU

- Savoirs
 - Enrichissement de son vocabulaire
 - Orthographe et conjugaison
 - Structure de la pensée
 - Prise de notes avec méthode
- Savoir-faire
 - Fluidité de l'écriture
 - Les fautes : les repérer et les corriger
 - La concordance des temps
 - Identification des attentes du lecteur et réponses apportées
 - Elaboration d'un plan

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative = dynamique d'échanges de compétences, d'expériences
- Méthode active = travaux en sous-groupes par objectifs communs, apports techniques et méthodologiques
- Méthode diagnostique = analyse de la pratique et recherche d'options
- Méthode transmissive = utilisation de diaporamas, de podcasts et de vidéos

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants

INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
15 et 16
septembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Terminologie médicale

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les unités de sens du vocabulaire médical
- Décrypter rapidement un terme médical
- Utiliser la terminologie médicale adaptée

CONTENU

- Savoirs
 - Origines de la terminologie médicale
 - Décryptage du mot médical par les unités de sens : les préfixes, les suffixes et les radicaux utilisés en médecine ; orthographe et étymologie ; pièges et exceptions
 - Construction du mot médical avec les unités de sens
- Savoir-faire
 - L'étymologie des mots médicaux : la connaître pour mieux l'appréhender
 - Dynamisation et mobilisation des connaissances
 - Retranscription de manière pertinente et fiable de documents médicaux
 - Normalisation des supports médicaux

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = transmission des connaissances sous forme d'exposés vidéos.
- Méthode active = exercices (QCM, mots croisés, énigmes, charades, etc...), travail sur des textes médicaux (relecture, correction, analyse, etc...)

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants

INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
5 et 6
juin

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Anglais : fondamentaux pour l'accueil et notions de terminologie médicale

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIF OPERATIONNEL

- Identifier un message lié au milieu médical dans la langue cible
- Répondre à une demande dans la langue cible en utilisant une terminologie adaptée
- Orienter, guider et conseiller un patient de façon claire dans la langue cible

CONTENU

- Savoirs
 - Les éléments lexicaux requis pour l'accueil physique et téléphonique
 - Le vocabulaire administratif spécifique à l'environnement hospitalier
 - Le vocabulaire médical anglais : bases générales et fondamentaux par pathologie
- Savoir-faire
 - Accueil, identification, compréhension et orientation des patients anglophones
 - Pratique de l'anglais auprès des patients anglophones

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = présentation des éléments linguistiques (vocabulaire, modalisation verbale, conjugaison) : exposés, supports papier, diaporamas
- Méthode interrogative = mise en situation d'accueil avec objectifs ; travail en groupe et individuel sur les besoins en outils personnalisés
- Méthode active = mise en commun des expériences passées ; mise en commun des ressentis et besoins liés aux mises en situation ; établissement de boîtes à outils personnalisés ; jeux de rôles
- Méthode diagnostique = partage d'expériences et verbalisation déclarative des besoins ; analyse suivie des résistances et des points à améliorer.

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
6 et 7
octobre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Optimisation de l'accueil : l'atout qualité dans la prise en charge du patient

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux et tout agent ayant une fonction d'accueil physique et/ ou téléphonique (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les étapes clés de l'accueil
- Décrire la méthodologie pour désamorcer une situation conflictuelle
- Analyser les bonnes pratiques de communication en situation d'accueil

CONTENU

- Les enjeux d'un accueil de qualité pour les usagers, l'établissement et le service
- La valorisation de la fonction d'accueil par la professionnalisation des techniques de communication
- Les facteurs d'une communication efficace : expression orale, voix, langage adapté, positif et constructif, communication verbale et non verbale, empathie, écoute active, reformulation, etc.
- Les fondamentaux d'un accueil de qualité
- Les obstacles à la communication
- L'appréhension des mécontentements et des comportements agressifs pour proposer des réponses adaptées
- L'identification des causes organisationnelles impactant la qualité de l'accueil
- Les modalités spécifiques de l'accueil téléphonique et de l'accueil physique

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative = dynamique d'échanges de compétences, d'expériences
- Méthode active = travaux en sous-groupes, apports techniques et méthodologiques, jeux de rôle
- Méthode diagnostique = analyse de la pratique
- Méthode transmissive = utilisation de diaporamas, de vidéos

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
9 et 10
octobre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux travaillant en équipe (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Appréhender les organisations de travail permettant à chacun de se sentir impliqué
- Développer une communication constructive et positive afin de contribuer à une cohésion d'équipe optimale
- Analyser les bonnes pratiques pour favoriser la coopération intergénérationnelle

CONTENU

- Les fondements de la notion d'équipe
- L'intégration et la reconnaissance de chacun au sein de l'équipe
- Les techniques de communication pour contribuer à la cohésion de l'équipe
- Les exigences du travail à distance
- La valorisation des ressources et des expériences acquises par chaque tranche d'âge et le renforcement des liens intergénérationnels
- Comment se positionner : oser dire, émettre et recevoir des critiques
- Comment assurer une qualité pédagogique de transmission (formation, tutorat)

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, apports techniques et méthodologiques
- Méthode interrogative = mises en situations professionnelles, résolutions de problèmes, questionnaires et tests d'autoévaluation sur les attitudes et comportements (assertivité ...)
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, analyses de pratiques, élaborations de référentiels et de procédures, études de cas, auto-évaluation

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
1er et 2
décembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Développer son efficacité relationnelle : un levier d'efficience professionnelle

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Utiliser les techniques et les outils de communication adaptés en fonction des interlocuteurs
- Identifier et désamorcer des situations potentiellement conflictuelles

CONTENU

- La relation positive : gestes et postures, choix des mots et intonations, disponibilité
- L'écoute active : synchronisation, reformulation, questionnement
- L'état d'esprit et l'attitude favorisant un climat de confiance
- Les habitudes comportementales dans les relations interpersonnelles
- La résolution constructive des divergences et des conflits

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative = dynamique d'échanges d'expériences et de compétences
- Méthode active = études de cas et élaboration de procédures et de référentiels
- Méthode diagnostique = analyse de la pratique et recherche d'options

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
12 et 13
juin

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Gestion de l'agressivité en situation professionnelle

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social), en contact avec des publics manifestant des réactions à charge agressive ou conflictuelle

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les mécanismes en jeu dans l'agressivité
- Désamorcer l'agressivité
- Prendre du recul et garder son calme face à l'agressivité

CONTENU

- Les différents types d'agressivité
- Les mécanismes de l'agressivité
- Les outils pour se protéger : couper court, rappeler le cadre sans offenser, désamorcer, apaiser
- Les bases de la communication non violente
- Comment identifier rapidement une situation à charge agressive et/ou conflictuelle
- Analyse d'une situation : enjeux, besoins, émotions, chez soi et chez "l'autre"
- Développement de sa capacité d'empathie et d'auto-empathie
- Comment adopter une posture adaptée à la situation
- Comment instaurer un cadre contenant et une distance psychologique appropriée
- Mise en oeuvre des conduites facilitantes et modératrices
- Désamorçage en amont et gestion à chaud
- Régulation du stress dans l'exercice professionnel

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés d'apports théoriques et méthodologiques
- Méthode active = analyse de la pratique, recherche d'options, jeux de rôles, élaboration d'un support référentiel
- Méthode diagnostique = de l'écoute à l'action

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
11 et 12
décembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Savoir gérer son stress pour prévenir l'usure professionnelle

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Disposer d'outils pour mieux gérer son stress à chaud
- Mettre en oeuvre des techniques pour réduire le stress chronique
- Repérer les facteurs d'usure professionnelle et identifier les leviers pour les réduire

CONTENU

- Gérer son stress (à chaud et après coup) : savoir repérer son niveau de stress pour mieux prendre soin de soi; savoir garder son calme à chaud; savoir accueillir le stress de l'autre sans être pollué; savoir décompresser après-coup
- Gérer la relation pour agir sur les situations tendues : prendre du recul face aux situations sensibles; savoir formuler une demande avec efficacité pour agir sur ses contraintes; s'affirmer dans la relation
- Identifier les ressources pour agir sur les facteurs d'usure professionnelle : la gestion du temps et l'optimisation de l'organisation; savoir comment développer ses compétences et gérer son parcours professionnel; les ressources institutionnelles

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, analyses de pratiques, études de cas, exercices pratiques (approche corporelle, respiration, relaxation...), mises en situation
- Méthode diagnostique qui repose sur trois piliers fondamentaux = écouter pour aider les participants à réfléchir et à faire le point, analyser pour dégager les points clés à améliorer et définir pour prévoir les actions à mettre en place.

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
20 et 21
novembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Gestion des situations à forte charge émotionnelle

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social), en position d'interface avec de multiples interlocuteurs, confronté à des situations à forte charge émotionnelle

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les processus émotionnels qui guident nos comportements
- Mobiliser des techniques pour réguler ses émotions et se détendre
- Développer une communication efficace et sereine en préservant la bonne distance psychologique

CONTENU

- Processus émotionnels dans la relation
- Partage et analyse des situations professionnelles vécues par les participants
- Identification de la charge émotionnelle en jeu, chez soi et «l'autre»
- Niveaux d'implication et d'identité personnels et professionnels en jeu
- Comment contenir ces situations et prévenir le risque d'inflation émotionnelle
- Comment clore émotionnellement des vécus professionnels du passé parasitant le présent
- Sécurisation et distance psychologique dans l'échange
- Régulation de la charge émotionnelle au travail : prendre soin de soi pour prendre soin de «l'autre»

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode active = échanges d'expériences et de représentation, analyse de la pratique, indications personnalisées d'auto-régulation
- Méthode transmissive = apports didactiques et méthodologiques

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
24 et 25
novembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Inscrire la bientraitance dans les pratiques professionnelles de la secrétaire médicale

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier dans ses pratiques quotidiennes les situations difficiles et les facteurs de risques pouvant générer des attitudes maltraitantes
- Formaliser des supports d'informations adaptés

CONTENU

- Le concept de bientraitance
 - La notion de bientraitance
 - Le respect des droits des usagers
 - Les actes de bientraitance dans le cadre de la prise en charge du patient
- La mise en oeuvre de la bientraitance
 - Promotion de la parole
 - Accompagnement des pratiques professionnelles
 - Sensibilisation des professionnels au sens de leur mission
 - Partage et enrichissement des compétences
 - Formalisation de supports d'information adaptés
 - Procédures de signalement

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos
- Méthode interrogative = dynamique d'échanges d'expériences
- Méthode active = études et analyse de situations, élaboration de procédures, recherches d'outils opérationnels

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
26 et 27
mai

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Accueil des publics éprouvés par la maladie, la perte ou le deuil

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social), en contact avec les patients et leurs proches en contextes éprouvants : annonce d'un diagnostic, maladie, pertes et renoncements, deuil

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Dispenser un accueil empathique auprès des publics exprimant leurs ressentis au secrétariat
- Observer un juste positionnement relationnel et affectif, dans les limites de la fonction et savoir passer le relais
- Préserver une distance émotionnelle et boucler les vécus professionnels à forte résonnance personnelle

CONTENU

- Vécus et réactions des publics éprouvés
- Processus de deuil lié à l'épreuve et la perte : phases, manifestations et conduites à tenir
- Extension de la notion de deuil, englobant la perte et l'épreuve
- Fondements de l'accueil empathique dans ce contexte
- Comment accueillir les manifestations émotionnelles des publics éprouvés
- Contribution au soin relationnel dans ce contexte
- Limites d'intervention et passation du relais... sans culpabilisation
- Comment se préserver dans les situations pouvant faire écho à des éprouvés personnels
- Comment veiller à son propre ressourcement dans un contexte professionnel éprouvant

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative = dynamique d'échanges d'expériences et de compétences
- Méthode active = élaboration de référentiels et de procédures, études de cas, jeux de rôles.
- Méthode diagnostique = analyse de la pratique

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
1er et 2
décembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



**C'EST
NOUVEAU!**

OPTIMISATION RELATIONNELLE
REF.OPTREL.08.2025

Gestion du stress en milieu psychiatrique

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les sources et les caractéristiques du stress en milieu psychiatrique
- Mettre en oeuvre des techniques de prévention et de gestion du stress au quotidien
- Maîtriser des outils de communication efficace et adaptée

CONTENU

- Le stress : définition ; symptômes ; causes
- Les caractéristiques du stress en milieu psychiatrique : les troubles mentaux; le rôle de la secrétaire médicale en psychiatrie; les causes du stress pour la secrétaire médicale en psychiatrie
- Les techniques de prévention et de gestion du stress au quotidien : gestion et organisation du temps de travail et de son environnement professionnel; communication efficace et respect d'autrui; auto-soin
- La résilience et la capacité à faire face
- La communication verbale et non verbale, la communication assertive
- La gestion des conflits en milieu psychiatrique : en amont, au coeur du conflit, post-conflit
- La pratique de l'auto-soin pour gérer le stress au quotidien : les techniques de relaxation ; la restructuration cognitive ; l'affirmation de soi
- La prévention du stress à long terme : intégration de techniques et de pratiques préventives dans la routine quotidienne

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = supports visuels, vidéos
- Méthode active = études de cas, mises en situation et jeux de rôle suivis d'analyses et de discussion en groupe

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
16 et 17
juin

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



**C'EST
NOUVEAU!**

OPTIMISATION RELATIONNELLE
REF.OPTREL.09.2025

Gestion de l'agressivité et de la violence en milieu psychiatrique

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les causes et les facteurs déclencheurs de l'agressivité en milieu psychiatrique
- Maîtriser les stratégies de gestion de crise en cas de comportements violents
- Mettre en oeuvre des techniques pour prévenir et désamorcer des situations agressives et faire face au traumatisme après un incident

CONTENU

- Histoire de la psychiatrie : définition ; travailler en psychiatrie ; troubles psychiatriques courants
- L'agressivité en milieu psychiatrique : définitions et manifestations ; facteurs déclencheurs et causes sous-jacentes ; les troubles mentaux et leurs liens avec l'agressivité
- Prévention et désamorçage : reconnaître les signes précurseurs d'agressivité ; techniques de communication non-verbale pour apaiser les tensions ; stratégies de prévention des situations agressives
- Compétences de communication : écoute active et empathie envers les patients ; gestion des émotions personnelles lors de situations tendues ; techniques de communication assertive et non violente
- Gestion de crise : évaluation rapide de la situation de crise ; techniques de désescalade en cas d'agression imminente ; interventions d'urgence et appel à l'aide
- Soutien post-incident et prévention à long terme : gestion du stress et traumatisme post-incident ; mise en place de mesures de suivi et de soutien pour les patients et le personnel ; intégration de la pratique préventive dans la routine quotidienne

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, apports théoriques
- Méthode active = échanges, réflexions en sous-groupes, jeux de rôles, mises en situations, entraînements

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
6 et 7
octobre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Prise de parole et confiance en soi

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les caractéristiques essentielles d'une bonne communication
- Repérer les différents types de personnalités pour adapter son discours
- Développer la confiance en soi

CONTENU

- Evaluation de son impact lors d'une prise de parole : les attitudes non verbales et ce qu'elles renvoient à l'auditoire ; repérage de ses points forts et de ses points faibles : voix, regard, mobilité ; structuration de son message
- Développement d'une bonne aisance corporelle : le langage du corps ; la mobilité du regard ; le corps, l'espace et «l'autre»
- Développement de sa fluidité verbale : la créativité dans l'expression ; les associations d'idées ; les registres différents pour enrichir son vocabulaire
- Préparation à la prise de parole : préparation mentale et physique ; l'organisation de ses idées ; la structuration de son intervention
- Prendre la parole pour s'exprimer : les différentes méthodes d'argumentation ; la préparation pour l'entretien et/ou la réunion ; les techniques d'écoute, de questionnement et de reformulation ; l'aptitude à faire face aux critiques

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, apports théoriques
- Méthode active = échanges, réflexions en sous-groupes, jeux de rôles, mises en situations, entraînements

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
13 et 14
novembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Accompagnement personnalisé à un entretien

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Toute personne exerçant dans les secrétariats médicaux amenée à passer un entretien (concours, changement de poste, évaluation, etc.).

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Présenter son parcours et son projet professionnel
- Repérer ses compétences et les valoriser
- Structurer sa présentation

CONTENU

- Valorisation de son expérience professionnelle, de sa personnalité et de ses aptitudes
- Optimisation de la présentation de ses motivations
- Développement de la confiance en soi
- Gestion de son stress et maîtrise de ses émotions
- Meilleure connaissance des règles de la communication orale : élocution, vocabulaire, gestuelle, regard, occupation de l'espace
- Acquisition de réflexes pour ne pas se laisser déstabiliser par son interlocuteur
- Simulation d'entretien

La formation comprend un entretien préalable avec le participant afin de fixer les objectifs et les modalités d'accompagnement (1h) + trois séances de 2h. Elle est organisée en visioconférence. Le participant valide, avec le formateur, les dates des rendez-vous. Le participant doit disposer non seulement d'un ordinateur, équipé d'une caméra et d'un micro, mais également d'une connexion fluide et performante à internet, dans un lieu calme, respectant la confidentialité et lui permettant de se concentrer exclusivement à ces entretiens. Si la visioconférence est impossible à mettre en place, la formation par téléphone est envisageable.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = apports méthodologiques
- Méthode active = mises en situations professionnelles

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



TARIF
Nous consulter

PAS D'INTER

POUR CETTE

FORMATION



Missions et responsabilités de la secrétaire médicale

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Informer les patients sur leurs droits
- Identifier les situations à risque
- Gérer les demandes de communication de données médicales

CONTENU

- Les missions de la secrétaire médicale
 - Droits des patients et rôle de la secrétaire médicale
 - Le secret professionnel, la discrétion professionnelle et le devoir de réserve
 - Le secret médical partagé et la transmission des informations
 - Les dangers des réseaux sociaux
 - Les prescriptions médicales de transport : délimitation du champ de compétence de la secrétaire médicale
 - Le dossier médical : contenu, accès, transmission, conservation
- La responsabilité de la secrétaire médicale
 - Les droits et les devoirs des agents de la Fonction Publique Hospitalière
 - Le fonctionnement de la justice française
 - Les différents régimes de responsabilité applicables aux secrétaires médicales

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos
- Méthode interrogative = mises en situations professionnelles, résolutions de problèmes
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, études de cas

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
8 et 9
décembre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Prise en charge administrative et sociale du patient : rôle de la secrétaire médicale

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Informer les patients sur le fonctionnement de la sécurité sociale
- Utiliser les documents CERFA dans le respect des textes légaux
- Maîtriser les règles du partage d'informations

CONTENU

- La secrétaire médicale et les documents administratifs :
 - l'organisation du système de santé et le fonctionnement de la sécurité sociale
 - la protection sociale (PUMA, CSS, 100% Santé, AME)
 - les aspects financiers de la prise en charge du patient (parcours de soins, tiers payant, secteurs d'exercice)
 - les ALD et le protocole de soins ; les arrêts de travail, les accidents du travail, les maladies professionnelles
 - la législation sur les transports sanitaires
 - les aspects juridiques de l'admission du patient à l'hôpital
 - la prise en charge des mineurs, des majeurs protégés, des étrangers
- La secrétaire médicale et le dossier patient :
 - le dossier médical du patient à l'hôpital (gestion, accès, conservation et archivage)
 - le dossier médical partagé (DMP) et l'Espace Santé Numérique
 - la dématérialisation des documents
- La secrétaire médicale et la confidentialité :
 - le secret professionnel, la discrétion professionnelle et le devoir de réserve ; la transmission d'informations

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos
- Méthode interrogative = mises en situations professionnelles, résolutions de problèmes
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, études de cas

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
16 et 17
octobre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Droits des patients et responsabilités de la secrétaire médicale en secteur psychiatrique

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux exerçant en secteur psychiatrique

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Expliquer aux patients en psychiatrie la portée de la charte de la personne en santé mentale
- Maîtriser la procédure administrative des soins psychiatrique sans consentement
- Identifier les différents acteurs et définir les termes spécifiques du secteur psychiatrique

CONTENU

- Droits des usagers en secteur psychiatrique
 - Organisation et admission
 - Droits des patients et spécificités de la psychiatrie : charte des droits des patients en santé mentale, rôle de la personne de confiance, directives anticipées, liberté d'aller et venir, courrier, droit de visite, droits du mineur, droits des personnes protégées, limites à l'exercice des droits, droits de recours des patients
 - Actualités législatives et réglementaires
- Rôle, positionnement et responsabilité de la secrétaire médicale
 - Droits et devoirs des agents de la Fonction Publique Hospitalière
 - Fonctionnement de la justice française et principes de responsabilité
 - Gestion des demandes d'informations du patient et des tiers
 - Dossier médical (contenu, conservation, propriété, archivage, accès, numérisation)
 - Secret professionnel, secret médical partagé, discrétion professionnelle, devoir de réserve, réseaux sociaux
 - Responsabilité et situations à risque
 - Responsabilité et documents administratifs : ordonnances, certificats, protocoles de soins, prescriptions médicales de transport

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos
- Méthode interrogative = mises en situations professionnelles, résolutions de problèmes
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, études de cas

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
2 et 3
octobre

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Droits du patient détenu : missions et responsabilités de la secrétaire médicale en milieu pénitentiaire

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux exerçant en milieu pénitentiaire

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Repérer les situations à risque et les gérer
- Connaître l'environnement carcéral et ses spécificités sanitaires
- Identifier les responsabilités de la secrétaire médicale

CONTENU

- Organisation des soins en milieu pénitentiaire : présentation de l'administration pénitentiaire (régimes et structures des infrastructures liées à la privation de liberté) ; rôle et missions de l'administration pénitentiaire ; organisation de l'administration pénitentiaire, de la PJJ et des CRA; présentation de l'organisation des soins en milieu pénitentiaire (organisation des soins somatiques et des soins psychiatriques ; modalités et régimes de prise en charge)
- Le patient détenu, un patient comme les autres ? : rappel sur les droits généraux du patient (loi du 4 mars 2002 et loi de 2016); le cadre juridique des soins en prison (loi pénitentiaire de 1994 et 2009 - Guide méthodologique relatif à la prise en charge des détenus de 2018) ; le secret professionnel; les demandes d'informations (demandes du patient détenu et de la famille, l'information médicale dans les CAP); le dossier médical (contenu, accès, conservation, propriété, dossier du patient et responsabilité)
- Examen de situations à risque : gestion des demandes de rendez-vous et des demandes d'informations émanant du patient détenu; documents administratifs et responsabilité de la secrétaire médicale (ordonnances, certificats médicaux, mise en place des escortes)

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos
- Méthode interrogative = mises en situations professionnelles, résolutions de problèmes
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, analyses de pratiques, études de cas
- Méthode diagnostique = aider les participant(e)s à réfléchir et à faire le point, analyser pour dégager les points clés à améliorer et définir pour prévoir les actions à mettre en place

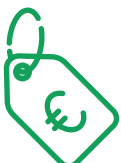
Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
26 et 27
mai

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Prise en charge des mineurs dans les établissements de santé : rôle de la secrétaire médicale

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Maîtriser le cadre législatif et réglementaire de la prise en charge des mineurs dans un établissement de santé
- Identifier rapidement les situations problématiques
- Transmettre les bonnes informations au bon interlocuteur

CONTENU

- Présentation de la justice des mineurs et aspects médico-sociaux
- Approche des notions juridiques fondamentales : mineur, majeur, mineur émancipé, autorité parentale (conjointe, exclusive) ...
- L'admission d'un mineur dans un établissement de santé et sa sortie de la structure
- Le consentement aux soins et le refus de soins : droits des titulaires de l'autorité parentale, droits du mineur
- Les droits fondamentaux du patient mineur
- Les spécificités de la prise en charge des mineurs en secteur psychiatrique, des mineurs détenus et des mineurs étrangers isolés
- Les informations préoccupantes et le signalement

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, apports techniques et méthodologiques
- Méthode interrogative = analyse de cas concrets et de jurisprudence
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
2 et 3
juin

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Gestion des dossiers patients : règles et bonnes pratiques

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les éléments et les règles de bonne tenue du dossier médical
- Maîtriser les règles et les modalités d'accès au dossier par l'usager concerné, ses représentants légaux ou des tiers (prestataires extérieurs)
- Reconnaître les responsabilités face aux dysfonctionnements

CONTENU

- Le contenu du dossier médical : le code de la santé publique; les recommandations de la Haute Autorité de Santé; les avis de la CADA (Commission d'Accès aux Documents Administratifs); positions jurisprudentielles; l'intégration des données de l'espace santé numérique dans le dossier hospitalier
- Les règles de bonne tenue du dossier médical : procédures mises en place dans l'établissement et dans d'autres établissements ; réflexion commune sur les pistes d'amélioration de la procédure
- L'accès au dossier médical : les personnes habilitées à accéder au dossier médical ; les informations non transmissibles ; la procédure d'accès au dossier médical ; l'information du patient sur l'accès à son dossier médical
- La conservation du dossier médical : les délais de conservation des dossiers médicaux ; l'archivage du dossier médical ; la réglementation sur la destruction des dossiers
- Responsabilités et dysfonctionnements : identification des dysfonctionnements; responsabilité de la secrétaire médicale ; recommandations pratiques et conduites à tenir pour éviter d'engager sa responsabilité et/ou celle de son établissement

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos
- Méthode interrogative = mises en situations professionnelles, examen des situations apportées par les participant(e)s, résolution de problèmes
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, études de cas, analyse de jurisprudence

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
800€ TTC
par participant

DATES 2025
12 et 13
juin

HORAIRES
J1 = 9h30/17h
J2 = 8h30/16h



Gestion des archives médicales : enjeux et responsabilités

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Personnel des secrétariats médico-sociaux (secteur hospitalier, sanitaire et social)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Maîtriser la réglementation applicable aux archives hospitalières
- Repérer les enjeux d'une bonne gestion des dossiers, de leur ouverture à leur archivage
- Gérer les demandes de transmissions des dossiers médicaux

CONTENU

- La notion d'archives hospitalières : généralités, archives médicales, archives administratives
- Le dossier médical : contenu et accès
- La conservation des archives hospitalières
- La gestion des archives hospitalières : théorie des trois âges, archives actives, intermédiaires, définitives
- Archives et GHT : quels enjeux ?
- Les locaux des archives hospitalières : visite in-situ des locaux d'archives de l'établissement et analyse
- La traçabilité des archives hospitalières
- La numérisation des archives hospitalières : cadre légal, conservation, problématiques
- L'externalisation des archives hospitalières : avantages et inconvénients
- La destruction des archives hospitalières
- Archives et responsabilités : RGPD, direction, agents des archives

Nota : cette formation-action prévoit une visite des archives qui donnera lieu à un compte-rendu.

Par ailleurs, l'établissement est invité à transmettre à l'intervenante, avant la formation, tous les documents, fascicules et protocoles qu'il a éventuellement mis à disposition du personnel pour expliquer la politique d'archivage du dossier.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative = mises en situations professionnelles, résolutions de problèmes
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, études de cas
- Méthode diagnostique = diagnostic terrain

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

PAS D'INTER

POUR CETTE

FORMATION



Préparation aux concours interne et externe AMA Branche secrétariat médical

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Candidats au concours d'assistant médico-administratif branche secrétariat médical - Catégorie B - Fonction Publique Hospitalière

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Répondre aux questions posées dans le cadre du concours
- Identifier les attentes du jury
- Présenter leur parcours professionnel et mettre en avant leurs compétences

CONTENU

- Préparation aux épreuves écrites : notre formation aborde l'intégralité des items du programme du concours conformément à l'arrêté du 2 octobre 2020. Notre formation est axée sur l'acquisition des connaissances par le biais de l'entraînement (soit collectif en petits groupes de travail soit individuel), des devoirs intersessions, un ou deux concours blancs (en fonction de la durée de la formation) basés sur des annales, phase indispensable pour appréhender les exigences des épreuves, le travail à fournir, dresser le bilan des acquis des candidats, relever leurs points forts et faibles.
- Préparation aux épreuves orales : principes de base pour aborder sereinement l'épreuve orale; présentation individuelle du parcours professionnel (expériences, missions, compétences, qualités, projet).

Nos devis sont personnalisés en fonction de la demande de l'établissement (concours interne ou externe, durée, nombre de groupes, conception des sujets et correction des copies, création des tests de sélection pour le suivi de la préparation)

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos
- Méthode interrogative = exercices en groupe et individuels, évaluation régulière des acquis des participant(e)s ; mises en situations (concours blanc) ; rendus des copies individualisées ; correction des épreuves écrites ; exposés (épreuves orales) ; entraînements en termes de savoir-être (épreuves orales)

Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
10 jours (70 heures)
La durée peut être adaptée sur demande



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

PAS D'INTER

POUR CES

FORMATIONS



Formation d'Adaptation à l'Emploi (FAE)

PUBLIC ET PRE-REQUIS

- Assistants médico-administratifs relevant du dispositif de l'arrêté du 24 octobre 2014 fixant organisation et contenu de la formation

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Maîtriser les règles de fonctionnement et d'organisation des établissements de santé
- Identifier les situations à risque : transmission de l'information, secret professionnel
- Informer les patients sur leurs droits et leurs obligations

CONTENU

- *Contenu et durée conformes à l'arrêté du 24.10.2014 et adaptables sur demande)*
- 1er MODULE : la place de l'usager dans le système de santé ; le secret professionnel et le droit à l'image ; le dossier patient ; le traitement et la transmission des informations face à l'évolution des techniques d'information médicale;
- 2ème MODULE : les missions de service public et pré-requis et l'organisation régionale de l'offre de soins ; l'établissement FPH et le statut des personnels dans la Fonction Publique Hospitalière; le développement des ressources humaines ; les outils relatifs à la terminologie médicale et à son utilisation;
- 3ème MODULE : les différentes activités médicales à l'hôpital ; l'organisation médicale dans les établissements publics de santé ; le mode de financement de l'hôpital et la valorisation de l'activité médicale; la certification et la qualité à l'hôpital ; le traitement des statistiques médicales et la valorisation de l'activité médicale ; l'approche relationnelle dans un secrétariat médical

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos
- Méthode interrogative = mises en situations professionnelles, résolutions de problèmes
- Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, études de cas

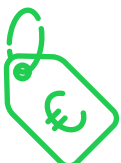
Retrouvez page 7 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
15 jours (105 heures)
La durée peut être adaptée sur demande



5 à 12 participants



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

PAS D'INTER

POUR CES

FORMATIONS

Nos formations



en distanciel

En fonction des demandes et des besoins, nos formations peuvent être déclinées ...

En classe virtuelle

La classe virtuelle suit le même principe qu'une formation normale, mais elle se déroule à distance via un logiciel de visioconférence



En digital learning

L'apprenant a accès à différents supports en ligne et dématérialisés, 24h sur 24, 7 jours sur 7, en quelque lieu que ce soit



Les apprenants disposent chacun d'un ordinateur, d'une connexion internet, dans un environnement calme et adapté. Ils échangent avec les autres apprenants et le formateur, qui peut créer des groupes de travail virtuels.

L'apprenant se connecte, via un ordinateur, une tablette ou un smartphone, à une plate-forme où il trouve ses modules de formation. Il travaille à son rythme et de façon autonome. Le digital-learning peut se combiner avec de la classe virtuelle et du présentiel.

Bulletin d'inscription - Formation INTER

Comment vous inscrire ?

- Par mail = retournez le bulletin d'inscription dûment rempli et signé à : formation@asmr.fr
 - En vous rendant sur notre site, sur la page de notre catalogue correspondant à la formation demandée, et en vous pré-inscrivant directement en ligne
 - Les inscriptions sont enregistrées par ordre d'arrivée
 - Si le nombre des inscriptions est insuffisant, la formation pourra être annulée. Vous en serez dûment informé dans un délai de six semaines au plus tard avant la date prévue
- Si la formation est prise en charge par votre établissement, une convention de formation lui sera directement adressée et il vous enverra ultérieurement une convocation individuelle.*
 - Si vous financez vous-même la formation, vous recevrez dans un premier temps un contrat de formation à nous renvoyer dûment complété et signé et dans un second temps une convocation individuelle.*

Accessibilité de la formation aux personnes en situation de handicap ou présentant un trouble de santé invalidant

Si vous êtes en situation de handicap ou si vous présentez un trouble de santé invalidant, nous vous remercions de bien vouloir en informer notre responsable pédagogique et référente handicap, VEILLON Véronique (veronique.veillon@asmr.fr) dans les plus brefs délais, afin que nous puissions vous accueillir dans les meilleures conditions possibles et adapter nos modalités d'animation, notre méthodologie et nos supports pédagogiques à votre situation. Vos besoins feront l'objet d'une évaluation sur la base de la grille AGEFIPH.



Intitulé de la formation :

Dates de la session :

ETABLISSEMENT

Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville :

RESPONSABLE FORMATION

Nom et prénom :

Téléphone : E-mail :

PARTICIPANT(E)

Nom et prénom :

Fonction :

Service :

Adresse postale (si inscription individuelle)

Téléphone : E-mail :

Date

Signature et cachet de l'établissement

Signature du bénéficiaire de la formation

ASMR

*Association des Secrétaires
Médico-sociales et
des Référentes*



Règlement intérieur

Règlement conforme au décret du 23 octobre 1991 et aux dispositions des articles L 6352-3 et L 6352-4, R 6352-1 et R 6352-15, du Code du Travail

ARTICLE 1 - APPLICABILITE

Le présent règlement s'applique à tous les participant(e)s, et ce pour la durée de la formation suivie.

ARTICLE 2 - HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité. À cet effet, les consignes générales et particulières de sécurité en vigueur dans l'établissement d'accueil de la formation doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.

ARTICLE 3 - DISCIPLINE GÉNÉRALE

Les participant(e)s doivent se conformer aux horaires de la formation, communiqués dans la convocation. Dans le cadre des formations, les participant(e)s ne peuvent s'absenter pendant les heures de formation, ou quitter la formation, sauf accord express de leur employeur.

Il est formellement interdit aux participant(e)s :

- d'entrer dans le lieu de la formation en état d'ivresse
- d'introduire des boissons alcoolisées dans les locaux
- de fumer dans les locaux, sauf emplacements réservés aux fumeurs
- de commettre vol ou dégradation d'objets présents sur le lieu de formation
- d'entraver, par un comportement inapproprié, le cadre de la formation et/ou le travail du groupe
- de filmer ou d'enregistrer, non seulement pendant la formation mais également lors des pauses (atteinte au droit à l'image)

ARTICLE 4 - DEVOIR DE CITOYENNETÉ

Le cadre de la formation s'inscrit dans le respect de principes excluant toute propagande politique, idéologique ou religieuse. Les valeurs universelles liées aux droits de l'homme et à la démocratie seront préservées, ainsi que le devoir de tolérance, le respect d'autrui dans sa personnalité, ses origines et convictions.

Entre autres, chacun doit respecter les règles de base de bon voisinage et de citoyenneté :

- respect du cadre horaire, du lieu et de l'équipement de la salle de formation
- respect de la règle de confidentialité couvrant tous les propos, échanges, et réactions manifestés pendant la formation
- tenue vestimentaire correcte et décente exigée
- aucun port ostentatoire d'insigne à caractère religieux, tendancieux, diffamatoire ou contraire aux principes généraux du droit et de la République Française
- interdiction de distribuer des tracts ou affiches sans l'autorisation du responsable de l'établissement d'accueil
- téléphones portables éteints (sauf invitation de l'intervenant à les utiliser dans le cadre de la formation)
- langue française exclusivement utilisée au cours de la formation (sauf enseignement en langues)

ARTICLE 5 - SANCTIONS

Tout agissement considéré comme fautif par l'intervenant du stage pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre d'importance, par l'intervenant lui-même :

1. Première formulation de recadrage au participant(e)
2. Avertissement oral au participant(e)
3. Exclusion du participant(e), après notification orale et écrite auprès de son responsable formation
4. Rapport écrit transmis à l'employeur qui dispose de l'exclusivité du champ disciplinaire.

ARTICLE 6 - PUBLICITÉ DU RÈGLEMENT

Un exemplaire du présent règlement est remis à chaque participant(e).

Conditions générales de vente (CGV)

Article 1 - Prestations vendues

Les formations dispensées par l'organisme de formation portent une référence unique, une dénomination, un titre et un contenu. Les actions de formation de l'ASMR entrent dans le cadre de la formation professionnelle et des dispositions de l'article L 6313-1 du Code du travail et sont donc réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise les moyens pédagogiques, les moyens techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les processus permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats. Dans le cadre d'une formation intra entreprise, la participation aux formations dispensées par l'organisme de formation implique de la part de l'acheteur desdites prestations (ci-après dénommé « le Client ») de veiller à ce que les participants inscrits possèdent bien les connaissances requises et/ou y répondent en termes de compétences pour pouvoir suivre les formations.

Article 2 - Application des conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à toute commande de formation passée et validée conjointement (contenu, format, tarification) par un Client auprès de l'organisme de formation. De même, le simple fait d'assister, en personne ou par l'un de ses préposés, à une séance de formation implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales de Vente pour la durée des relations contractuelles liées aux formations. Celles-ci ne peuvent être modifiées que par un écrit signé par le Client et un responsable de l'organisme de formation dûment habilité à cet effet.

Article 3 - Commande de la formation

Pour être prise en compte par l'organisme de formation, toute prestation doit faire l'objet d'un bon de commande écrit/devis/convention signé par le Client. La signature vaut acceptation des conditions générales de vente et du règlement intérieur du participant que le client s'engage à diffuser aux participants.

Article 4 - Réalisation de la commande de la formation

L'organisme de formation, en contrepartie, s'engage à réaliser toutes les actions prévues dans le cadre de la convention ainsi qu'à fournir tout document et pièce de nature à justifier la réalité et la validité des dépenses de formation engagées à ce titre.

Article 5 - Modification, annulation ou report de la formation

Article 5.1 - Annulation de la formation du fait du client

Pour les formations organisées en INTRA (locaux du Client) : toute annulation d'une formation devra être notifiée par écrit à l'organisme de formation. L'annulation d'une formation, au plus tard 15 jours ouvrés avant le début de la formation, ne donne pas lieu à facturation. Pour une annulation intervenant moins de 15 jours ouvrés avant le début de la session de formation, une indemnité égale à 50% du montant total de la formation est due à l'organisme de formation, au titre de la réparation du préjudice subi.

Pour les formations organisées en INTER (locaux de l'organisme de formation) : l'annulation de la participation d'un inscrit à une formation, notifiée par écrit à l'organisme de formation, au plus tard 30 jours ouvrés avant le début de la session de formation, ne donne pas lieu à facturation. Pour une annulation, intervenant entre 10 jours et 30 jours ouvrés avant le début de la session de formation, une indemnité d'un montant de 25% du coût de la formation est due à l'organisme de formation. Pour une annulation intervenant moins de 10 jours ouvrés avant le début de la session de formation, une indemnité égale au montant total de la formation est due à l'organisme de formation. L'absence d'un participant, comme son abandon en cours de session de formation, sera assimilée à une annulation.

Article 5.2 - Modification, annulation ou report de la formation du fait de l'organisme de formation

Pour les formations organisées en INTRA (locaux du Client) : en cas de force majeure, ou du non respect du cadre sanitaire légal en vigueur au moment de la formation, l'organisme de formation pourra être contraint d'annuler la formation commandée qui sera reportée à une date ultérieure, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être demandé par le Client. L'organisme de formation se réserve le droit d'apporter à tout moment les modifications qu'il juge utile à ses programmes et à ses prestations.

Pour les formations organisées en INTER (locaux de l'organisme de formation) : l'organisme de formation s'engage à maintenir les dates d'une formation inscrite au calendrier inter-entreprise dès lors qu'au moins 4 bénéficiaires sont effectivement inscrits. En deçà de ce nombre, le maintien de la formation reste à l'appréciation de l'organisme de formation qui en informe les principaux intéressés au moins 30 jours avant la date prévue. En cas de force majeure, l'organisme de formation pourra être contraint d'annuler une formation, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être demandé par le Client. L'organisme de formation s'engage à prévenir le Client ou directement les participants inscrits qui pourront alors choisir une nouvelle date dans le calendrier des formations proposées.

Article 6 - Prix

Les prestations de formation sont facturées au prix en vigueur au moment de la confirmation de la commande de formation.

Article 7 - Facturation

Une facture sera établie et remise au Client par l'organisme de formation conformément à la convention/bon de commande.

Article 8 - Paiement - Modalités

Le prix des prestations de formation est payable à 30 jours, date de la facture. Les factures sont payables par chèque ou virement bancaire au siège social, sans escompte.

Article 9 - Paiement - Retard ou défaut

Conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de commerce, le délai de paiement des sommes échues ne peut dépasser les quarante-cinq jours. Au-delà de quarante-cinq jours, il sera appliqué des pénalités de retard, exigibles au lendemain de la date de règlement figurant sur la facture, calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur (Article L441-6 du Code du Commerce). Une indemnité forfaitaire de 40€ sera par ailleurs appliquée pour frais de recouvrement (décret 2012-1115 du 02/10/2012). Aucun escompte n'est accepté en cas de paiement anticipé. En aucun cas, les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans l'accord écrit et préalable d'un responsable habilité par l'organisme de formation. Tout paiement partiel s'imputera d'abord sur la partie exigible de la créance, puis sur les sommes dont l'exigibilité est plus récente.

Article 10 - Propriété Intellectuelle - Droits d'auteur

L'ensemble des documents remis dans le cadre des activités d'ASMR constitue des œuvres originales et à ce titre sont protégés par la législation sur la propriété intellectuelle et les droits d'auteur. En conséquence, le Client s'interdit d'utiliser, copier, transmettre et généralement d'exploiter tout ou partie de ces documents, sans l'accord préalable et écrit d'un responsable habilité de l'organisme de formation. Le Client s'interdit d'effectuer toute copie de documents utilisés dans les formations, à l'exception des exercices réalisés, à condition qu'ils n'incluent en aucune façon des parties du programme protégé par un droit quelconque. Le Client respectera ces interdictions. Pour les formations intra-entreprises, le Client se porte fort du respect de ces interdictions de la part des participants qu'il désignera pour assister aux séances de formation et déclare se porter, à cet effet, garant et responsable solidaire de ces participants.

Article 11 - Assurance

Le Client ou les participants désignés par le Client sont couverts par l'assurance du propriétaire des locaux du lieu de formation. Dans certains cas et par substitution, l'assurance d'autres parties prenantes à l'action de formation sera engagée.

Article 12 - Règlement intérieur pour le déroulement des formations

Lors de la participation aux séances de formation, le Client s'engage à respecter les dispositions du règlement intérieur de l'organisme de formation. Conformément aux articles L 6352-3 et suivants et R 6352-1 et suivants du Code de travail, le règlement intérieur a pour objet de définir les règles générales et permanentes, de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité, d'expliquer les règles relatives à la discipline, notamment les sanctions applicables aux participants et les droits de ceux-ci en cas de sanction. Tout participant accepte de fait le règlement intérieur établi par l'organisme de formation dès lors que l'action de formation se déroule dans les locaux mis à disposition par ce dernier. Le Client se porte fort du respect de ces dispositions.

Article 13 - Nullité d'une clause

Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions desdites Conditions Générales de Vente qui demeureront en vigueur entre l'organisme de formation et le Client.

Article 14 - Protection des données

Le recueil de données relatives aux établissements clients et personnelles des participants est nécessaire au traitement de la commande. Celui-ci est sécurisé. Les fichiers clients ne sont jamais cédés à des tiers. Les données des participants ne sont utilisées que dans le cadre de l'action de formation objet de la commande, avec une conservation limitée dans le temps. Le client dispose d'un droit d'accès, de retrait et de rectification de ces données dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le Client doit adresser toute demande écrite à l'adresse du siège social de l'ASMR. Sauf avis contraire, signifié par écrit, le Client autorise l'ASMR à citer son nom dans ses références professionnelles.

Article 15 - Compétence / contestation / loi applicable

En cas de difficultés ou de différends, les parties conviennent de rechercher une solution amiable. A défaut, attribution expresse de compétence de juridiction est faite aux tribunaux de Le Mans, même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises pour leur interprétation et leur exécution à la loi française

Retrouvez l'ASMR sur son site www.asmr.fr



L'objectif de l'ASMR _____

Notre objectif ? Contribuer, par la formation, à l'analyse et l'optimisation des pratiques professionnelles, au développement des compétences et du professionnalisme et à l'efficacité et la valorisation du corps de métier des secrétaires assistants médico-sociales.

Pour ce faire

Nous veillons aux évolutions du contexte de la santé, en termes d'impacts et de requis professionnels ciblés et effectuons une analyse des besoins des établissements clients afin de sensibiliser et préparer le corps de métier aux principaux changements.

Trouvez la formation personnalisée qui répond à vos besoins



ASMR

*Association des Secrétaires
Médico-sociales et
des Référentes*



Qualiopi 
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au
titre de la catégorie d'action suivante :
- Actions de formation