

Directions]Emploi

Le site emploi des directeurs et cadres des établissements sociaux et médico-sociaux

Secrétaire médico-sociale, pivot de l'organisation

Fiche métier

04/06/2014 - Entre accueil des publics et planification des activités, la secrétaire médico-sociale assure le bon fonctionnement d'un service social et médico-social. Ce grâce à ses qualités tant professionnelles que relationnelles.



Solange Perret, présidente de l'ASMR

« *Le poste de secrétaire médico-sociale est très polyvalent, c'est ce qui fait sa richesse comme sa difficulté* », souligne Pascale Ferrier, directrice adjointe d'un service d'éducation, de soins et d'aide à domicile (Sessad) du Comité d'études, d'éducation et de soins auprès des personnes polyhandicapés (Cesap) à Évry (Essonne). La secrétaire médico-sociale exerce dans des lieux très variés : CAF, service social du département, établissements d'hébergement pour personnes âgées, structures spécialisée

du handicap, accueil d'urgence, etc. où elle assure à la fois l'accueil des usagers, la gestion administrative et un appui des équipes pluridisciplinaires. En 2012, on comptait 8300 secrétaires médicales et médico-sociales – un nombre en augmentation. 20 % des professionnelles recensées dans la branche associative sanitaire, sociale et médico-sociale (Bass) exerçaient dans le secteur social et médico-social.

Une triple mission

« *Au sein de nos maisons du département, cette professionnelle a un rôle d'interface entre les usagers et les professionnels : elle prend les rendez-vous, gère l'agenda des professionnels (assistantes sociales, médecins, psychologues, puéricultrices). Elle est ainsi en lien avec les différents services* », illustre Françoise Penet, responsable territoriale au conseil général du Rhône. Elle est aussi en contact avec tous les partenaires extérieurs, administrations, tutelles, collectivités locales.

Sa deuxième fonction ? L'accueil physique et téléphonique du public. Située aux avant-postes de la structure et dotée d'une connaissance fine des activités du service, elle reçoit, écoute et oriente les usagers, explique les procédures, aide à remplir les formulaires...

Le troisième pilier du poste concerne la gestion administrative. La secrétaire actualise les dossiers des usagers, rédige des comptes-rendus et des courriers, transmet des documents. « *Il y a de plus en plus de travail administratif dans le secteur médico-social, notamment des exigences de reporting et de traçabilité de la part des autorités, auxquelles elle nous aide à répondre* », confirme Pascale Ferrier.

Pour remplir ces missions, la secrétaire médico-sociale doit avoir des compétences rédactionnelles, maîtriser les outils bureautiques et les logiciels spécialisés, savoir rechercher l'information, connaître la terminologie sociale et médicale, les aspects juridiques, les procédures administratives, enfin respecter le secret médical et professionnel. Les qualités recherchées sont donc la rigueur, l'organisation, l'autonomie, la discrétion et le sens de l'initiative. « *La dimension relationnelle est essentielle. Face à des personnes en difficulté, il faut avoir une approche bienveillante, savoir être en empathie, pouvoir rassurer, conseiller, mais aussi gérer les mécontents* », renchérit Noëlle Marcoccia, secrétaire médico-sociale à la Maison du Rhône de Sainte-Foy-lès-Lyon.

Un titre de niveau IV

Côté formation, des progrès restent à faire. « *D'une part, le métier est encore exercé par beaucoup de "faisant fonction" qui ont appris sur le terrain, d'autre part, la qualité des cursus existants est inégale* », estime Solange Perret, présidente de l'Association des secrétaires médico-sociales et des référentes (ASMR), qui regrette la suppression en 2008 du bac secrétariat médico-social (SMS), garantissant selon elle un meilleur niveau. Parmi les formations inscrites au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et sanctionnées par un titre de niveau IV, celui agréé par la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte) est délivré par l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (Afp) et accessible par la validation des acquis par l'expérience (VAE). L'ASMR propose également des modules de formation continue, sur 40 thèmes. De son côté, la Croix-Rouge française organise un enseignement de 1280 heures donnant lieu à un certificat.

Concernant les rémunérations, leur salaire se situe entre 1200 euros et 1800 euros net. Les possibilités d'évolution professionnelle sont limitées, hormis les concours de la fonction publique et plus rarement l'encadrement.

Mariette Kammerer

Point de vue

Pascale Ferrier, directrice adjointe du Sessad 91, à Évry

« Géré par le Cesap, le Sessad suit 30 enfants polyhandicapés de 0 à 12 ans. Le rôle de la secrétaire est d'autant plus important que les professionnels intervenant à domicile ne sont présents dans le service qu'une demi-journée par semaine. C'est donc elle qui fait le lien avec les familles, gère les changements de planning, contacte les partenaires territoriaux qui nous prêtent des salles, programme les rendez-vous avec le psychologue, l'assistante sociale, le médecin.... Elle accueille les familles, souvent éprouvées par l'annonce du handicap. Elle participe aux réunions d'équipe et de synthèse pour être toujours informée des activités du service. Elle adresse des courriers à l'assurance maladie, la MDPH, les dossiers d'orientation, en gardant trace de tous les échanges. Enfin, sur un logiciel spécifique, elle reporte toutes les informations qui vont nourrir notre rapport d'activité et justifier de notre budget. »

En savoir plus

Listes des formations agréées sur le site du RPCN : www.rncp.cncp.gouv.fr Association des secrétaires médico-sociales et des référentes : www.asmr.fr Enquête emploi 2012 de la Bass, réalisée par l'organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) Unifaf : www.unifaf.fr

© Directions Emploi