ASMR

Association des Secrétaires Médico-sociales et des Référentes

PROGRAMME FORMATION

2023

L'expertise du métier au service de la qualité

Qualiopi processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Délivrée par QUALITA

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivant :
ACTIONS DE FORMATION

DATADOCKÉ

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

SOMMAIRE

Journée Thématique 2023 4

Présentation de l'ASMR 5

Notre équipe 6 - 7

Politique qualité 8

Indicateurs qualité 9

Modalités d'évaluation des formations 10

Nos formations en **INTER**, en **INTRA** et en **DISTANCIEL** 11

Calendrier 2023 des formations en **INTER** 12

Nos formations en **PRÉSENTIEL** 13 à 48

Bulletin d'inscription pour les formations en **INTER** 49

Nos formations en **DISTANCIEL** 50 à 57

Règlement intérieur des participant(e)s 58

Le site internet de l'ASMR 59

Conditions générales de vente 60 - 61

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

XII[ème] JOURNÉE THÉMATIQUE

LE MÉTIER DE SECRÉTAIRE MÉDICALE :

IMPACT DES NOUVELLES TECHNOLOGIES ET PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

TOURS

Samedi 18 mars 2023

1 jour (7 heures) 9h00 > 17h00

200 €

CHRU TOURS

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

32 ANS D'EXPÉRIENCE AU SERVICE DE LA FORMATION
DES SECRÉTAIRES ASSISTANTES MÉDICO-SOCIALES

NOTRE FINALITÉ

Contribuer par la formation

- À l'analyse et l'optimisation des pratiques professionnelles
- Au développement des compétences et du professionnalisme
- À l'efficience et la valorisation du corps de métier des secrétaires assistantes médico-sociales

NOTRE PUBLIC

- Assistantes Médico-Administratives (AMA)
- Secrétaires assistantes médico-sociales
- Adjoints administratifs
- Cadres du secrétariat médico-social
- Référentes et coordinatrices

NOS SECTEURS D'ACTIVITÉ

Secteur sanitaire et social

- Établissements hospitaliers
- Cliniques
- Cabinets médicaux
- Maisons de retraite et de convalescence
- Centres de rééducation
- Centres de médecine du travail
- Maisons médicales
- Centres de santé

NOS FORMATIONS INTER, INTRA et en DISTANCIEL

- Formations-Actions
- Conception de programmes sur mesure et de parcours personnalisés
- Réponse aux appels d'offre
- Impulsion dynamique de groupe
- Rencontres inter-établissements
- Échanges d'expériences et de compétences
- Développement personnel et professionnel
- Accompagnement individualisé

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

NOTRE ÉQUIPE

Catherine Deplaix
Présidente
Ancienne secrétaire médicale Assistante de trio de pôle

Véronique VEILLON
Responsable pédagogique Formatrice
Juriste - DEA Droit Pénal
Responsable pédagogique ASMR
Co-auteure des "Doctes Notes de la secrétaire médicale"
Formations juridiques et préparations aux concours

Annie AZIM
Psychologue du travail
Optimisation relationnelle

Geneviève BELTRAN
Médiateur - Coach certifiée en neurosciences
D.U de Droit Médical - Ancienne avocate
Co-auteur des "Doctes Notes de la secrétaire médicale"
Formations juridiques, préparations aux concours et optimisation relationnelle

Magali BERTRAND
Coordinatrice des secrétariats médicaux
Optimisation professionnelle et technique

Nathalie BINET
Assistante Médico-Administrative
Optimisation relationnelle

Xavier BLANDIN
Enseignant en anglais pour les métiers de l'accueil et le secrétariat médical - **Traducteur**
DEA Lettres et civilisation françaises
Optimisation technique

Marilyne BOULAY
Ancienne cadre des secrétariats médicaux
Jury Titre Professionnel SAMS
Management, optimisation professionnelle et secteurs spécifiques

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

Notre équipe d'intervenants est spécialisée dans le domaine de la santé (professionnels de la filière des secrétariats médicaux, juristes, psychologues)

Florence CIBICK
Cadre de santé
Master Santé publique
Licence professionnelle MIDIM
Optimisation technique et formation opérationnelle

Elisabeth FRAUCHE
Assistante Médico-Administrative
Diplôme d'assistante RH
Optimisation technique et relationnelle

Sylvie FAURE
Assistante Médico-Administrative
Jury Titre Professionnel SAMS
Optimisation professionnelle et secteurs spécifiques

Carole LABELLE
Assistante Médico-Administrative
Jury Titre Professionnel SAMS
Optimisation technique et formation opérationnelle

Hélène LEHONGRE
Psychologue du travail
Spécialiste santé et qualité de vie au travail - DESS Psychologie Clinique
Certificats de psychopathologie du travail et de médiation
Optimisation relationnelle

Elodie MARILLER
Juriste - Master Droit de la Santé
Master Soins, Ethique et Santé
DU Prise en charge des patients détenus
Formations juridiques

Emmanuelle PUCHE
Professeur de français et culture générale
Licence de sciences de l'éducation
Optimisation technique et relationnelle

Marie-France ROYER
Ancienne cadre des secrétariats médicaux
Jury Titre professionnel SAMS
Optimisation technique et relationnelle

Sonia SAVATIER
Coordinatrice pédagogique
Ancienne assistante médico-administrative
CU "Management des équipes et des projets"
Optimisation technique

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

POLITIQUE QUALITÉ

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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, l'ASMR 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.

L'ASMR FORMATION vise à contribuer par la formation

- À l'analyse et l'optimisation des pratiques professionnelles
- Au développement des compétences et du professionnalisme
- À l'efficience et la valorisation du corps de métier des secrétaires assistantes 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 régulièrement 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 participant(e)s. Ils contribuent, par leurs apports spécifiques, à la qualité des journées professionnelles.

ENGAGEMENTS 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 participant(e)s 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 aux participant(e)s pour restitution et renforcement de la mise en oeuvre opérationnelle, réponses/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 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 son réseau d'experts mobilisables lors de la mise en place de compensation.

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

NOS INDICATEURS QUALITÉ

Évolution du nombre de jours de formation sur 10 ans
+ 44,6 %

Taux 2021 de recommandation de nos formations
98 %

42 programmes
exclusivement à destination
des professionnels
des secrétariats médicaux

18 formateurs

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

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 participant(e)s peuvent varier en fonction de la formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cette évaluation se déroule en trois temps :

- Une évaluation de la satisfaction du participant 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 évaluation peut être communiquée sur demande des établissements

SUPPORTS REMIS AUX PARTICIPANT(E)S

En fonction de la formation, ces supports peuvent être : des documents papiers (guide, livre, fiche, protocole, procédure, memento, référentiel, plan, grille d'analyse, tableau, argumentaire, livret, planche, exercice, recueil lexical, bibliographie) et/ou une clé USB et/ou un lien vers un CLOUD.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT À L'ISSUE DE LA FORMATION

Possibilité de contacter le formateur par mail et/ou par téléphone, dans les 3 mois suivant l'issue de la dernière session.

MODALITÉS DE RECONNAISSANCE DE LA FORMATION

Certificat de réalisation de la formation.

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

TOUTES NOS FORMATIONS

	INTRA	INTER	DISTANCIEL	PAGE
MANAGEMENT				
Encadrement des secrétariats médicaux Le management opérationnel de proximité	●	●		14
Encadrement des secrétariats médicaux Management relationnel	●	●		15
Accompagnement au diagnostic opérationnel	●			16
OPTIMISATION PROFESSIONNELLE				
Travail en pôle - GHT : mutualisation des moyens et des compétences	●	●		17
Prendre en main son métier pour évoluer	●	●		18
Changements, mobilité : s'adapter et évoluer	●	●		19
Tutorat : encadrement des stagiaires et des nouveaux agents	●	●		20
Intégration dans un secrétariat médical : acquisition des fondamentaux	●	●		21
OPTIMISATION TECHNIQUE				
Organisation du travail et optimisation des pratiques	●	●		22
Accueil téléphonique, la qualité tient à un fil	●	●		23
La secrétaire médicale dans la chaîne de facturation : un maillon essentiel	●	●		24
Ecrits professionnels : les fondamentaux	●	●	●	25 et 54
Terminologie médicale	●	●		26
Anglais : fondamentaux pour l'accueil et notions de terminologie médicale	●	●	●	27 et 55
OPTIMISATION RELATIONNELLE				
Qualité d'accueil face aux exigences des différents publics	●	●		28
Accueil des publics éprouvés par la maladie, la perte ou le deuil	●	●		29
Développer son efficacié relationnelle : un levier pour l'efficience professionnelle	●	●		30
Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe	●	●		31
Gestion de l'agressivité en situation professionnelle	●	●		32

	INTRA	INTER	DISTANCIEL	PAGE
Gestion des situations à forte charge émotionnelle	●	●		33
Prise de parole et confiance en soi	●	●		34
Savoir gérer son stress pour prévenir l'usure professionnelle	●	●		35
OPTIMISATION JURIDIQUE				
Gestion des dossiers patients - Règles et bonnes pratiques	●	●		36
Missions et responsabilités de la secrétaire médicale	●	●	●	37 et 53
Prise en charge administrative et sociale du patient : rôle de la secrétaire médicale	●	●	●	38 et 53
Droits des patients et responsabilités de la secrétaire médicale en secteur psychiatrique	●	●	●	39 et 53
Droits du patient détenu : missions et responsabilités de la secrétaire médicale en milieu pénitentiaire	●	●		40
La gestion des archives médicales, enjeux et responsabilités	●			41
SECTEURS SPECIFIQUES				
Travailler en psychiatrie : le rôle pivot de la secrétaire médicale	●	●		42
Travailler auprès des personnes âgées : spécificités évolution de la fonction	●	●		44
FORMATION OPERATIONNELLE - FAE CONCOURS - EXAMENS				
Préparation au concours interne AMA	●		●	45 et 56
Préparation au concours externe AMA	●		●	46 et 56
Préparation à l'examen professionnalisé réservé	●			47
Formation d'Adaptation à l'Emploi (FAE) AMA	●		●	48 et 57
Accompagnement personnalisé à un entretien			●	52

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

CALENDRIER 2023 DES FORMATIONS EN INTER

		PAGE
MAI		
15 et 16 mai	Droits des patients et responsabilités de la secrétaire médicale en psychiatrie	39
22 et 23 mai	Travail en pôle - GHT - Mutualisation des moyens et des compétences	17
JUIN		
1er et 2 juin	Intégration dans un secrétariat médical : acquisition des fondamentaux (Partie 1)	21
5-6 et 7 juin	Encadrement des secrétariats médicaux Management relationnel	15
8 et 9 juin	Accueil téléphonique, la qualité tient à un fil	23
8 et 9 juin	Terminologie médicale	26
15 et 16 juin	Intégration dans un secrétariat médical : acquisition des fondamentaux (Partie 2)	21
SEPTEMBRE		
18-19 et 20 sept	Encadrement des secrétariats médicaux Le management opérationnel de proximité	14
18 et 19 sept.	Ecrits professionnels : les fondamentaux	25
21 et 22 sept.	La secrétaire médicale dans la chaîne de facturation : un maillon essentiel	24
25 et 26 sept.	La gestion du dossier patient - Règles et bonnes pratiques	36
OCTOBRE		
2 et 3 oct.	Droits du patient détenu : missions et responsabilités de la secrétaire médicale en milieu pénitentiaire	40
5 et 6 oct.	Organisation du travail et optimisation des pratiques	22
9 et 10 oct.	Anglais : fondamentaux pour l'accueil et notions de terminologie médicale	27
12 et 13 oct.	Changements, mobilité : s'adapter et évoluer	19
16 et 17 oct.	Travailler en psychiatrie, rôle pivot de la secrétaire médicale	42
19 et 20 oct.	Travailler aupès des personnes âgées : spécificités et évolution de la fonction	44
19 et 20 oct.	Tutorat - Encadrement des stagiaires et des nouveaux agents	20
NOVEMBRE		
9 et 10 nov.	Qualité d'accueil face aux exigences des différents publics (LYON)	28
13 et 14 nov.	Prise en charge administrative et sociale du patient : rôle de la secrétaire médicale	38
16 et 17 nov.	Développer son efficacité relationnelle : un levier au service de l'efficience professionnelle	30
16 et 17 nov.	Qualité d'accueil face aux exigences des différents publics	28
20 et 21 nov.	Prise de parole et confiance en soi	34
23 et 24 nov.	Gestion des situations à forte charge émotionnelle	33
27 et 28 nov.	Savoir gérer son stress pour prévenir l'usure professionnelle	35
30/11/1er déc.	Prendre en main son métier pour évoluer	18
DECEMBRE		
4 et 5 déc.	Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe	31
7 et 8 déc.	Gestion de l'agressivité en situation professionnelle	32
11 et 12 déc.	Missions et responsabilités de la secrétaire médicale	37
14 et 15 déc.	Accueil des publics éprouvés par la maladie, la perte ou le deuil	29

Les formations INTER ont lieu à Paris (sauf mention contraire).

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

NOS FORMATIONS EN PRÉSENTIEL

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

ENCADREMENT DES SECRÉTARIATS MÉDICAUX : LE MANAGEMENT OPERATIONNEL DE PROXIMITE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Encadrants et futurs encadrants de proximité des secrétariats médicaux

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Clarifier leur fonction d'encadrant
- Optimiser leurs compétences en management opérationnel de proximité
- Analyser et harmoniser les pratiques professionnelles dans les secrétariats
- Mettre en oeuvre des procédures opérationnelles efficientes
- Accompagner les changements et les évolutions du métier

5 à 12 participants

Contenu

- Définir les fonctions de l'encadrant de proximité : profil de poste, attributions, missions et responsabilités
- Comprendre les évolutions actuelles de la fonction d'encadrant
- Optimiser l'organisation des secrétariats médicaux : étude de la charge de travail, tableaux de bord, procédures et référentiels, etc.
- Contribuer à l'harmonisation des pratiques et au développement de la mutualisation des compétences
- Exercer la fonction d'encadrant de proximité : élaborer une fiche de poste, savoir analyser et sélectionner les dossiers de candidatures, conduire les entretiens de recrutement et les entretiens professionnels annuels, identifier les besoins en formation, intégrer un nouvel arrivant dans l'équipe, accueillir des stagiaires, etc.
- Accompagner les changements et les évolutions du métier dans un environnement hospitalier en mutation (GHT, pôle, redéploiements)

3 jours 21 heures

Pédagogie

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 pratique

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : MGT.01.2023-1

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 1050€ TTC par participant

DATE 18, 19 et 20 sept. 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2+3 8h30 >16h

ENCADREMENT DES SECRÉTARIATS MÉDICAUX : MANAGEMENT RELATIONNEL

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Encadrants et futurs encadrants des secrétariats médicaux

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participants seront capables de :

- Conforter leur positionnement dans leur fonction d'encadrant
- Optimiser leurs compétences en management relationnel
- Favoriser la cohésion d'équipe
- Mettre en oeuvre des outils et méthodes pour mieux communiquer, prévenir les tensions et instaurer un climat de confiance

Contenu

- Se positionner comme encadrant : s'affirmer, arbitrer, recadrer, prendre des décisions
- S'approprier différentes méthodes de communication : écoute active, reformulation, Communication Non Violente, etc.
- Favoriser la cohésion d'équipe : développer la coopération, encourager les initiatives, valoriser les agents, reconnaitre le professionnalisme
- Réussir l'accompagnement au changement
- Diagnostiquer les types et niveaux de différends
- Acquérir des techniques de régulation des conflits
- AGérer les situations difficiles : analyser le contexte, identifier les causes, utiliser les moyens les plus pertinents pour les prévenir

Pédagogie

Méthode transmissive = exposés, diaporamas, apports techniques et méthodologiques
Méthode interrogative = partage d'expériences et de compétences, analyses de pratique et apports d'option, exercices et entraînements relationnels
Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, analyse de pratique

5 à 12 participants

3 jours 21 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : MGT.02.2023-1

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF :
1050€ TTC par participant

DATE
5-6-7 Juin 2023

Lieu
PARIS

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2+3 8h30 >16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

ACCOMPAGNEMENT AU DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Professionnels d'encadrement des secrétariats médicaux en secteur hospitalier

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Acquérir une démarche méthodologique structurée et outillée permettant de réaliser le diagnostic d'une organisation
- Identifier les leviers structurels et fonctionnels pour faire progresser la performance de l'organisation
- Concevoir les modalités d'une production efficiente d'équipe dans les secrétariats médicaux

Contenu

- Appréhender les dernières réformes hospitalières et leur impact sur le métier
- Définir une méthodologie d'auto-évaluation et de diagnostic qualitatif et quantitatif
- Evaluer la pratique, analyser l'existant, confronter le prescrit au réel
- S'appuyer sur les données objectivées pour définir les actions prioritaires d'optimisation
- Identifier les points forts et les leviers d'amélioration et d'innovation
- Élaborer des préconisations
- Déterminer les étapes clés à suivre auprès des décideurs (consulter, négocier, valider)
- Conduire le changement opérationnel (procédures)
- Instaurer les outils de gestion et les indicateurs de suivi adéquats
- Dresser une cartographie ciblée (organisationnel, relationnel et matériel)

Pédagogie

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.

1 à 7 participants

2 jours + entretiens tél. 16 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

Pas de session pour ce programme.

RÉF. : MGT.03.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

TRAVAIL EN PÔLE - GHT
MUTUALISATION DES MOYENS ET DES COMPÉTENCES

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs exerçant en secteur hospitalier

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Concevoir une nouvelle façon de travailler et de coopérer au sein d'une équipe de secrétariat élargie et/ou transversale
- Opérer les changements organisationnels au service de la mutualisation des moyens et compétences

Contenu

- Prendre en compte les fondements d'une équipe de travail : de l'individuel au collectif
- Spécifier les objectifs et contributions du secrétariat dans la nouvelle configuration de travail
- Prendre en compte les différentes logiques et sollicitations des interlocuteurs internes et transversaux
- Développer la cohésion, la coopération et l'esprit d'équipe au sein du secrétariat
- Définir les moyens matériels et organisationnels au service de la mutualisation en pôle
- Favoriser la circulation de l'information et la coordination interne transversale et inter-sites
- Élaborer des procédures visant l'harmonisation et l'optimisation des pratiques professionnelles
- Se positionner et négocier en entretien et en réunion : être force de propositions

Pédagogie

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
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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTPRO.01.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 22 et 23 mai 2023
Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

PRENDRE EN MAIN SON MÉTIER POUR ÉVOLUER

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant une fonction élargie d'assistante (pôle, transversal, chefferie, instances…)

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Actualiser leur culture institutionnelle dans le cadre de la nouvelle gouvernance hospitalière
- Mettre en œuvre de nouvelles compétences techniques et organisationnelles
- Dépasser le niveau d'exécutante et élargir l'offre de prestations et services dans leur fonction

Contenu

Culture institutionnelle : comprendre les fondements stratégiques d'une direction d'hôpital et d'une gestion de pôle :

- Rappel historique des modalités du financement d'un hôpital public et du cadre légal de la prise en charge des patients avec, en parallèle, les évolutions du métier d'AMA
- Schéma d'une direction d'hôpital et rôle des différentes instances
- Présentation et champ d'actions d'un pôle hospitalier

L'évolution du métier par rapport aux enjeux actuels :

- Passer d'une culture individuelle à une culture collective et institutionnelle
- Adaptations organisationnelles par rapport aux enjeux actuels

Prendre en main son métier et ses évolutions : méthodes et outils

Pédagogie

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, 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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTPRO.02.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 30 nov. et 1er déc. 2023
Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

CHANGEMENTS, MOBILITÉ S'ADAPTER ET ÉVOLUER

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Mieux réagir face aux changements de l'environnement hospitalier (GHT, pôles, redéploiements)
- Contribuer à une dynamique active et positive d'adaptation, individuelle et d'équipe, aux nouveaux contextes de travail et à la mobilité professionnelle)
- Mobiliser aptitudes, ressources et compétences personnelles au service de l'évolution du métier

Contenu

- Comprendre les évolutions actuelles dans le cadre de la nouvelle gouvernance
- Assimiler l'articulation des logiques médicales, territoriales et économiques
- Identifier pertes et renoncements professionnels pour dépasser les résistances au changement
- Intégrer la mutation de l'identité professionnelle : sens, positionnement et réinvestissement
- Redéfinir son rôle, sa place et ses ressources propres dans le nouveau contexte
- Faciliter l'adaptation au changement, aux niveaux individuel, équipe élargie et en transversal
- Développer les nouvelles prestations et compétences requises
- Agir plutôt que subir : faciliter les nouvelles alliances et être force de propositions
- Auto-évaluer et dynamiser ses ressources et aptitudes personnelles pour piloter son évolution professionnelle

Pédagogie

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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTPRO.03.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 12 et 13 oct. 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

TUTORAT : ENCADREMENT DES STAGIAIRES ET DES NOUVEAUX AGENTS

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social, amené à accueillir et encadrer des stagiaires, nouveaux agents, remplaçants…

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Assurer les conditions d'accueil et d'intégration des nouveaux arrivants
- Transmettre savoir-faire et fonctionnement du secrétariat
- Rendre la personne opérationnelle et autonome à terme, dans le cadre des objectifs ciblés

Contenu

- Identifier les clés de la réussite du tutorat
- Identifier les ressources personnelles du tuteur
- Penser les conditions d'accueil et d'intégration au sein du service et de l'institution
- Cibler les objectifs et modalités selon le statut des arrivants
- Configurer un cadre de déroulement de la période de formation
- Améliorer ou créer des supports favorisant l'intégration dans le service
- Élaborer des procédures facilitant l'accès à l'opérationnalité du secrétariat
- Favoriser les conditions d'apprentissage et de motivation
- Mettre en œuvre un processus d'évaluation
- Tenir un juste positionnement dans la relation de tutorat

Pédagogie

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.

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTPRO.04.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 19 et 20 oct. 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

INTÉGRATION DANS UN SECRÉTARIAT MÉDICAL ACQUISITION DES FONDAMENTAUX

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel nouvellement affecté dans la fonction de secrétaire médico-sociale

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Assurer** un accueil physique et téléphonique de qualité
- **Évaluer** la demande des usagers avec discernement pour mieux les renseigner, les conseiller et les orienter
- **Décrypter** rapidement un terme médical
- **Assurer** une retranscription/relecture pertinente et fiable des documents médicaux
- **Réaliser** des documents professionnels en optimisant la qualité rédactionnelle
- **Appliquer** les règles fondamentales de l'orthographe
- **Identifier** les responsabilités de la secrétaire médicale
- **Repérer** les droits des patients et en mesurer l'impact dans leur pratique professionnelle

5 à 12 participants

Contenu

MODULE 1 (2 jours)

Approche relationnelle dans un secrétariat médical

- Définition et enjeu de l'accueil au sein d'un établissement médico-social
- Spécificités de l'accueil physique et téléphonique
- Techniques de communication (écoute active et reformulation)
- Notions d'empathie et de bientraitance dans la relation au patient et sa famille
- Prise en compte des manifestations émotionnelles (situations agressives)
- Gestion des situations conflictuelles

Outils relatifs à la terminologie médicale et à son utilisation

- Formation du terme médical : décomposition, définition
- Analyse du mot médical par unité de sens
- Décryptage des comptes rendus médicaux

MODULE 2 (2 jours)

Écrits professionnels et orthographe

- Vocabulaire : l'enrichir et l'utiliser à bon escient
- Orthographe, conjugaison, grammaire
- Identification et correction des fautes
- Prise de notes, structure de la pensée

Droits fondamentaux des patients et rôle de la secrétaire

- Les droits fondamentaux des usagers : charte de la personne hospitalisée, personne de confiance, droit à l'information, droits des mineurs, droits des personnes sous protection judiciaire, etc.
- Le secret professionnel et la transmission d'informations (téléphone, courrier, mail)
- Le dossier médical : contenu, communication et archivage

4 jours (2+2)
28 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

Pédagogie

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

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 1400€ TTC par participant

DATE
1er et 2 juin
15 et 16 juin 2023
Lieu
PARIS

HORAIRES :
J1+J3 9h30 > 17h
J2+J4 8h30 >16h

RÉF. : OPTPRO.06.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

ORGANISATION DU TRAVAIL ET OPTIMISATION DES PRATIQUES

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- S'adapter à l'évolution technologique et organisationnelle du corps de métier
- Mettre en œuvre la mutualisation des moyens et des compétences au sein de l'équipe
- Utiliser des outils et méthodes opérationnels pour l'efficience du secrétariat

Contenu

- Définir les supports et méthodes d'efficacité, de coordination et de suivi : boîte à outils
- Rationaliser le classement et la gestion des dossiers : fiabilité, traçabilité, exhaustivité
- Maîtriser les technologies d'information et de transmissions
- Analyser les pratiques professionnelles pour les optimiser
- Mutualiser les moyens et compétences au sein de l'équipe
- Maîtriser le temps et la charge de travail
- Repérer les pratiques inefficientes et « chronophages »
- Définir de nouvelles procédures professionnelles au service de l'efficience

Pédagogie

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.

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTTECH.01.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF :
700€ TTC par participant

DATE
5 et 6 oct. 2023
Lieu PARIS

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE
LA QUALITÉ TIENT À UN FIL

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs, assistantes de régulation médicale, standardistes et tout agent utilisant le téléphone, exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social.

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Observer les règles et les modalités d'un accueil téléphonique de qualité
- Conduire un entretien efficace au téléphone
- Traiter les insatisfactions ou amorces conflictuelles pour rétablir un échange positif

Contenu

Maîtriser les techniques de communication

- Repérer les obstacles à la communication (cadre de référence, valeurs, …)
- Observer les facteurs d'une bonne communication (expression orale, voix, langage adapté)
- Prendre en compte les modalités spécifiques de l'entretien téléphonique
- Communiquer efficacement : écoute active et reformulation

L'accueil, premier contact avec l'Institution

- Dispenser un accueil de qualité : enjeu pour le service et l'établissement
- Dispenser une écoute efficace et empathique
- Intégrer les procédures de l'entretien téléphonique :
  - discerner rapidement la demande, renseigner, diriger l'appel, filtrer, faire patienter, refuser…
  - cibler demande et réponse, selon l'activité médicale et les pathologies
  - transmettre efficacement les messages
- Gérer les difficultés pour rétablir un échange positif (mécontentement, pression, agressivité…)
- Maîtriser la durée de la communication téléphonique

Pédagogie

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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTTECH.02.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF :
700€ TTC par participant

DATE
8 et 9 juin 2023
Lieu PARIS

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

LA SECRÉTAIRE MÉDICALE
DANS LA CHAÎNE DE FACTURATION : UN MAILLON ESSENTIEL

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- S'adapter dans leurs fonctions à l'évolution législative sur le financement de la santé
- Devenir un maillon opérationnel de la chaîne de facturation hospitalière
- Intégrer les nouveaux enjeux stratégiques de la politique de 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)**

Pédagogie

Méthode transmissive = diaporamas, référentiels, nomenclatures…

Méthode interrogative = mises en situations professionnelles : utilisation des nomenclatures (NGAP, CCAM, CIM10, CSARR…), décryptage simplifié des circuits et algorithmes de facturation (FIDES, GHM, GHS…), exercices d'entraînement

Méthode active = échanges d'expériences et de compétences, analyses de pratiques, résolution des problématiques induites, indications de mise en œuvre opérationnelle au niveau du secrétariat

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, définir pour prévoir les actions à mettre en place.

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTTECH.03.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF :
700€ TTC par participant

DATE
21 et 22 sept. 2023
Lieu PARIS

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

ÉCRITS PROFESSIONNELS
LES FONDAMENTAUX

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Réaliser des documents professionnels en optimisant la qualité rédactionnelle
- Appliquer les règles fondamentales d'orthographe, de grammaire et de conjugaison
- Détecter et éliminer leurs fautes
- Organiser leurs écrits professionnels et rendre leurs documents plus attractifs
- Prendre des notes efficaces

Contenu

Savoirs

- Élargir son vocabulaire
- Orthographe et conjugaison
- Structurer sa pensée
- Prendre des notes avec méthode

Savoir-faire

- Rendre son écriture plus fluide
- Savoir repérer et corriger ses fautes
- Connaître et appliquer la concordance des temps
- Cerner les attentes du lecteur et y répondre
- Bâtir un plan

Pédagogie

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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTTECH.04.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 18 et 19 sept. 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

TERMINOLOGIE MÉDICALE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur médical

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- **Comprendre** le découpage du vocabulaire médical
- **Décrypter** rapidement un terme médical
- **Utiliser** la terminologie adaptée
- **Normaliser** les supports médicaux
- **Assurer** une retranscription/relecture pertinente et fiable des documents médicaux

Contenu

Savoirs

- Origines de la terminologie médicale
- Décryptage du mot médical par les unités de sens : les préfixes utilisés en médecine ; les suffixes et les radicaux ; orthographe et étymologie ; pièges et exceptions
- Construction du mot médical avec les unités de sens

Savoir-faire

- Découvrir l'étymologie des mots médicaux pour mieux les appréhender
- Redynamiser et mobiliser ses connaissances

Pédagogie

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…)

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTTECH.05.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF :
700€ TTC par participant

DATE
8 et 9 juin 2023
Lieu PARIS

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

ANGLAIS – FONDAMENTAUX
POUR L'ACCUEIL ET NOTIONS DE TERMINOLOGIE MÉDICALE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Maîtriser le vocabulaire nécessaire à l'accueil physique et téléphonique des patients anglophones, y compris les notions basiques de terminologie médicale en anglais et le vocabulaire spécifique à l'environnement administratif hospitalier

Contenu

Savoirs

- Acquérir les éléments lexicaux requis pour l'accueil physique et téléphonique
- Maîtriser le vocabulaire administratif spécifique à l'environnement hospitalier
- S'approprier le vocabulaire médical anglais : bases générales et fondamentaux par pathologie

Savoir-faire

- Accueillir, identifier, comprendre et orienter les patients anglophones
- S'exprimer en anglais auprès des patients anglophones

Pédagogie

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.

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF :
700€ TTC par participant

DATE
9 et 10 oct. 2023
Lieu PARIS

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2 8h30 > 16h

RÉF. : OPTTECH.07.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

QUALITÉ D'ACCUEIL FACE AUX EXIGENCES DES DIFFÉRENTS PUBLICS

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs et tout agent ayant une fonction d'accueil exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Assurer un accueil de qualité, prenant en compte besoins et contextes des différents publics
- Contenir les manifestations émotionnelles dans une relation empathique et sécurisante
- Traiter les insatisfactions et pressions, pour faciliter la prise en charge

Contenu

Connaître

- Mesurer les enjeux de l'accueil au sein d'un établissement médico-social
- Observer les critères de bientraitance dans l'accueil
- Appliquer les spécificités, requis et procédures d'un accueil physique de qualité
- Intégrer les bases de l'accueil interculturel auprès des différents publics accueillis
- Prendre en compte les besoins relationnels et émotionnels de la personne

Agir

- Accueillir la personne dans son contexte, sa culture, son ressenti
- Établir d'emblée une relation de confiance
- Développer l'écoute et l'empathie dans la relation
- Contenir les manifestations émotionnelles, désamorcer l'agressivité
- Traiter les situations d'insatisfaction ou de pression pour faciliter la prise en charge
- Maîtriser le cadre professionnel et la durée de l'entretien
- Mettre des limites, passer le relais et transmettre

Pédagogie

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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTREL.10.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF :
700€ TTC par participant

DATE
16 et 17 nov. 2023 Lieu PARIS
9 et 10 nov. 2023 Lieu LYON

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

ACCUEIL DES PUBLICS ÉPROUVÉS PAR LA MALADIE, LA PERTE OU LE DEUIL

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant dans le secteur hospitalier, sanitaire et social, en contact avec les patients et leurs proches en contextes éprouvants : suite annonce diagnostique, maladie, pertes et renoncements, deuil.

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Dispenser un accueil empathique auprès des publics exprimant leur ressenti 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

Comprendre

- Les vécus et réactions des publics éprouvés
- Le processus de deuil lié à l'épreuve et la perte : phases, manifestations et conduites à tenir
- L'extension de la notion de deuil, englobant la perte et l'épreuve
- Les fondements de l'accueil empathique dans ce contexte

Agir

- Accueillir les manifestations émotionnelles des publics éprouvés
- Contribuer au soin relationnel dans ce contexte
- Introduire les limites d'intervention et passer le relais… sans culpabilisation
- Se préserver dans les situations pouvant faire écho à des éprouvés personnels
- Veiller à son propre ressourcement dans un contexte professionnel éprouvant

Pédagogie

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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTREL.02.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 14 et 15 déc. 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

DEVELOPPER SON EFFICACITÉ RELATIONNELLE : UN LEVIER D'EFFICIENCE PROFESSIONNELLE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Faire de l'efficacité relationnelle un levier d'efficacité professionnelle
- Varier ses techniques et ses outils de communication face à ses interlocuteurs
- Désamorcer une situation potentiellement conflictuelle

Contenu

- Créer d'emblée une relation positive (gestes et postures, choix des mots et intonations, disponibilité)
- Savoir écouter activement (synchronisation, reformulation, questionnement)
- Adopter un état d'esprit et une attitude favorisant un climat de confiance
- Repérer ses habitudes comportementales dans les relations interpersonnelles
- Contribuer à une résolution constructive des divergences et des conflits

Pédagogie

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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTREL.04.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 16 et 17 nov. 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

FACILITATION DU TRAVAIL ET DE L'ESPRIT D'ÉQUIPE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs travaillant en équipe dans le secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- S'inscrire dans une dynamique d'équipe
- Faire évoluer les modes de coopération et de cohésion
- Développer une communication positive
- Préserver le lien avec ses collègues tout en travaillant à distance
- Favoriser la coopération intergénérationnelle et prévenir les conflits

Contenu

- Intégrer les fondements de la notion d'équipe
- Faciliter l'intégration et la reconnaissance de chacun au sein de l'équipe
- Utiliser différentes techniques de communication pour contribuer à la cohésion de l'équipe
- Identifier les avantages du télétravail et en déterminer les principaux
- Prendre conscience des exigences du travail à distance
- Valoriser les ressources et les expériences acquises par chaque tranche d'âge
- Savoir se positionner : oser dire, émettre et recevoir des critiques
- Assurer une qualité pédagogique de transmission, formation, tutorat

Pédagogie

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, auto-évaluation

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTREL.05.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 4 et 5 déc. 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

GESTION DE L'AGRESSIVITÉ EN SITUATION PROFESSIONNELLE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

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

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Repérer rapidement une situation à charge agressive et/ou conflictuelle
- Adopter un mode relationnel et un comportement adaptés
- Rétablir une communication facilitant l'exercice de la fonction

Contenu

Connaître et comprendre

- Les différents types d'agressivité
- Les mécanismes de l'agressivité
- Les outils pour se protéger : savoir couper court, savoir rappeler le cadre sans offenser, savoir désamorcer, savoir apaiser
- Les bases de la communication non violente

Agir et faire face

- Identifier rapidement une situation à charge agressive et/ou conflictuelle
- Analyser la situation : enjeux, besoins, émotions, chez soi et chez "l'autre"
- Développer une capacité d'empathie et d'auto-empathie
- Adopter la posture adaptée à la situation
- Instaurer un cadre contenant et une distance psychologique appropriée
- Mettre en oeuvre des conduites facilitantes et modératrices
- Savoir désamorcer en amont et gérer à chaud
- Réguler son stress dans l'exercice professionnel

Pédagogie

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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF :
700€ TTC par participant

DATE
7 et 8 déc. 2023
Lieu PARIS

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2 8h30 > 16h

RÉF. : OPTREL.06.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

GESTION DES SITUATIONS À FORTE CHARGE ÉMOTIONNELLE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

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

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Gérer une situation à forte charge émotionnelle
- Intégrer une distance psychique adéquate pour maintenir le cadre professionnel
- Mettre à jour et boucler des vécus éprouvants parasitant l'efficacité relationnelle

Contenu

- Comprendre les processus émotionnels dans la relation
- Partager et analyser des situations professionnelles vécues par les participant(e)s
- Identifier la charge émotionnelle en jeu, chez soi et «l'autre»
- Repérer les niveaux d'implication et d'identité personnels et professionnels en jeu
- Contenir ces situations et prévenir le risque d'inflation émotionnelle
- Clore émotionnellement des vécus professionnels du passé parasitant le présent
- Préserver sécurisation et distance psychologique dans l'échange
- Réguler la charge émotionnelle au travail ; prendre soin de soi pour prendre soin de «l'autre»

Pédagogie

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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF :
700€ TTC par participant

DATE
23 et 24 nov. 2023
Lieu PARIS

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2 8h30 > 16h

RÉF. : OPTREL.07.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

PRISE DE PAROLE ET CONFIANCE EN SOI

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Repérer leurs points forts et travailler leurs points de progression
- Mobiliser leur regard et leur voix pour rendre leur prise de parole plus attrayante
- Utiliser des techniques pour convaincre
- Mieux structurer leurs interventions

Contenu

Evaluer 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

Développer une bonne aisance corporelle

- Le langage du corps
- La mobilité du regard
- Le corps, l'espace et «l'autre»

Développer sa fluidité verbale

- La créativité dans l'expression
- Les associations d'idées
- Les registres différents pour enrichir son vocabulaire

Se préparer à la prise de parole

- La préparation mentale et physique
- L'organisation de ses idées
- La structuration de son intervention

Oser 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

Pédagogie

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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTREL.09.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 20 et 21 nov. 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

SAVOIR GÉRER SON STRESS POUR PRÉVENIR L'USURE PROFESSIONNELLE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Mieux gérer leur stress
- Développer leur bien-être au travail
- Repérer l'usure professionnelle pour la prévenir

Contenu

Comprendre les mécanismes de l'usure professionnelle

- Usure professionnelle, burn-out, risques psychosociaux, souffrance au travail, stress… : de quoi parle-t-on ?
- Les manifestations de l'usure professionnelle : repérer pour prévenir

Savoir 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

Gérer son stress

- Savoir garder son calme à chaud
- Savoir accueillir le stress de l'autre sans être pollué
- Savoir décompresser après-coup
- Prendre soin de soi au quotidien

Connaître les ressources en interne pour proposer des améliorations des conditions de travail

- Les acteurs de prévention
- Les solutions institutionnelles
- Les marges de manoeuvre sur l'organisation du travail

Pédagogie

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…)
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.

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 27 et 28 nov. 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

RÉF. : OPTREL.08.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

GESTION DES DOSSIERS PATIENTS RÈGLES ET BONNES PRATIQUES

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation les participant(e)s seront capables de :

- Identifier les éléments composant le dossier "médical"
- Identifier les règles de bonne tenue du dossier
- Maîtriser l'archivage du dossier
- Connaître les règles et les modalités d'accès au dossier par l'usager concerné, ses représentants légaux ou des tiers (prestataires extérieurs)
- Contribuer à l'amélioration des procédures d'accès au dossier patient
- Savoir selon son champ de compétences, renseigner, conseiller et accompagner
- Gérer les situations complexes
- Identifier les responsabilités face aux dysfonctionnements

Contenu

Le contenu du dossier médical

- Code de la santé publique
- Recommandations de la Haute Autorité de Santé
- Intégration des données de l'espace santé numérique dans le dossier hospitalier
- Avis de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs
- Positions jurisprudentielles

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 règlementation 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

Pédagogie

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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 25 et 26 sept. 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

RÉF. : OPTJUR.07.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

MISSIONS ET RESPONSABILITÉS DE LA SECRÉTAIRE MÉDICALE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Repérer les situations à risque et les gérer
- Appliquer les règles juridiques
- Identifier les responsabilités de la secrétaire médicale
- Améliorer les pratiques dans le cadre de l'exercice professionnel quotidien
- Mesurer l'impact d'une meilleure connaissance des droits des patients sur l'activité professionnelle

Contenu

Les missions de la secrétaire médicale

- Droits des patients et rôle de la secrétaire médicale
- Le secret professionnel et la transmission des informations
- Le secret médical partagé
- 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

Pédagogie

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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : OPTJUR.01.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF :
700€ TTC par participant

DATE
11 et 12 déc. 2023
Lieu PARIS

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE ET SOCIALE DU PATIENT – RÔLE DE LA SECRÉTAIRE MÉDICALE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Appliquer les règles juridiques relatives aux différents documents utilisés dans le cadre de leur exercice
- Repérer les glissements de tâches et proposer des outils d'amélioration des pratiques
- Identifier les différentes responsabilités de la secrétaire médicale
- Repérer les droits des patients et en mesurer l'impact dans leur pratique professionnelle

5 à 12 participants

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 règles de rédaction et le formalisme des prescriptions médicales de transport
- Les aspects juridiques de l'admission du patient à l'hôpital : quels documents demander ?

Cas particuliers des mineurs, des étrangers, de l'anonymat

La secrétaire médicale et le dossier patient

- Le dossier médical du patient à l'hôpital : gestion du dossier, accès au dossier, conservation et archivage du dossier
- Le dossier médical partagé (DMP)
- La dématérialisation des documents

La secrétaire médicale et la confidentialité

- Le secret professionnel et la discrétion professionnelle
- La transmission d'informations

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

Pédagogie

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

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 13 et 14 nov. 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

RÉF. : OPTJUR.04.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

DROITS DES PATIENTS ET RESPONSABILITÉS
DE LA SECRÉTAIRE MÉDICALE EN SECTEUR PSYCHIATRIQUE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur psychiatrique

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Repérer les droits des patients et en mesurer l'impact dans leur pratique professionnelle
- Identifier leurs responsabilités
- Comprendre l'environnement juridique dans lequel ils exercent grâce à une mise à jour de leurs connaissances sur les droits et la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et les modalités de leur prise en charge
- Améliorer leurs pratiques en matière de respect des droits des patients

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 règlementaires

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, réseaux sociaux
- Responsabilité et situations à risque : téléphone, fax, courrier, internet
- Responsabilité et documents administratifs : ordonnances, certificats, protocoles de soins, prescriptions médicales de transport

Pédagogie

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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF :
700€ TTC par participant

DATE
15 et 16 mai 2023
Lieu PARIS

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2 8h30 > 16h

RÉF. : OPTJUR.02.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

DROITS DU PATIENT DÉTENU :

MISSIONS ET RESPONSABILITÉS DE LA SECRÉTAIRE MÉDICALE EN MILIEU PÉNITENTIAIRE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Repérer les situations à risque et les gérer
- Connaître l'environnement carcéral et ses spécificités sanitaires
- Appliquer les règles juridiques spécifiques au milieu carcéral
- Identifier les responsabilités de la secrétaire médicale
- Améliorer les pratiques dans le cadre de l'exercice professionnel quotidien

Contenu

Comprendre l'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 ; organisation 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 : textes, personnes concernées par le secret, sanctions de la violation du secret
- Les demandes d'informations : demandes du patient détenu et de la famille, demandes d'informations internes à l'établissement, demandes extérieures, l'information médicale dans les CAP
- Le dossier médical : contenu, accès, conservation, propriété du dossier médical, dossier du patient et responsabilité

Examen de situations à risque

- La gestion des demandes de rendez-vous et des demandes d'informations émanant du patient détenu
- Transmissions d'informations et responsabilité de la secrétaire médicale : téléphone - courrier - fax - internet - transmission des résultats d'examens
- Documents administratifs et responsabilité de la secrétaire médicale : ordonnances - certificats médicaux - mise en place des escortes

Pédagogie

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
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.

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 2 et 3 oct. 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

RÉF. : OPTJUR.06.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

LA GESTION DES ARCHIVES MÉDICALES : ENJEUX ET RESPONSABILITÉS

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tout personnel des secrétariats médico- sociaux et administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Appliquer les règles juridiques relatives à l'archivage des dossiers médicaux
- Gérer les demandes de communication des dossiers médicaux
- Repérer les enjeux d'une bonne gestion des dossiers, de leur ouverture à leur archivage

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 : 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.

Pédagogie

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
Méthode diagnostique = diagnostic terrain

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

Pas de session pour ce programme.

RÉF. : OPTJUR.05.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

TRAVAILLER EN PSYCHIATRIE, LE RÔLE PIVOT DE LA SECRÉTAIRE MÉDICALE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs exerçant en secteur psychiatrique

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Mieux situer leur rôle et être source de propositions
- Utiliser des techniques verbales et non verbales pour améliorer leur communication
- Repérer leurs comportements "refuge"
- Adopter une conduite efficace et facilitante face à l'agressivité ou à des situations difficiles

Contenu

Reconnaître la place particulière de la secrétaire médicale dans l'unité de soins psychiatriques et intégrer l'évolution de la fonction

- Se situer par rapport à l'équipe soignante, le médecin, le malade, la famille
- Repérer les principales missions liées à la structure de soins et à la demande institutionnelle
- Identifier les compétences requises pour mener à bien ses missions
- Se constituer source de propositions pour participer à la vie d'équipe

Mieux développer son sens de l'observation et de la communication

- Repérer les signaux non verbaux pour ajuster le registre émotionnel
- Utiliser le langage corporel pour établir une relation de confiance
- Adapter son écoute et son langage à son interlocuteur

S'entraîner à réagir de façon efficace face à une situation difficile

- S'entraîner au discernement des manifestations comportementales et répondre de façon adaptée
- Faire face à l'agressivité de la famille ou d'un patient
- Savoir rassurer et orienter si nécessaire
- Savoir recadrer la personne ou la situation pour éviter un conflit

Pédagogie

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

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation Supports Suivi Accompagnement *(cf page 10)*

RÉF. : SECTSPE.02.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF : 700€ TTC par participant

DATE 16 et 17 oct. 2023 Lieu PARIS

HORAIRES : J1 9h30 > 17h J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

ÉVOLUTION DE LA FONCTION DE SECRÉTAIRE MÉDICALE
EN SECTEUR RADIOLOGIQUE ET IMAGERIE MÉDICALE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médicaux exerçant en secteur de radiologie et d'imagerie médicale

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- S'adapter à l'évolution de leur fonction, dans un contexte de regroupements d'activités
- Mettre en œuvre la mutualisation des moyens et compétences au niveau du secrétariat
- Instaurer de nouvelles modalités de communication et de coordination dans ce contexte

Contenu

Comprendre l'organisation et les spécificités d'un plateau médico-technique

- Intégrer les changements articulant les logiques médicales, administratives et économiques
- Repérer les incidences sur le profil, le rôle propre et les contributions du secrétariat médical
- Définir les évolutions de la fonction dans la nouvelle configuration
- Acquérir et transmettre les nouvelles compétences requises (procédures)
- Actualiser les modalités d'organisation : harmonisation, polyvalence, mutualisation
- Faciliter l'adaptation au changement en termes d'identité et d'investissement professionnels

Pédagogie

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
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.

5 à 12 participants

2 jours 14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : SECTSPE.04.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF :
700€ TTC par participant

DATE
6 et 7 nov. 2023
Lieu PARIS

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

TRAVAILLER AUPRÈS DES PERSONNES ÂGÉES SPÉCIFICITÉS ET ÉVOLUTION DE LA FONCTION

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et administratifs, coordinatrices en secteur de gérontologie (EHPAD, USLD, HAD…)

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- S'adapter à l'évolution de la fonction dans le secteur gérontologique
- Maitriser la connaissance de la filière gériatrique
- Mettre en œuvre des outils et méthodes au service de l'efficience du secrétariat
- Instaurer de nouvelles modalités de communication et de coordination dans ce contexte

Contenu

- Cerner les spécificités de la prise en charge des personnes âgées
- Connaître les filières gériatriques
- Orientations politiques en faveur des personnes âgées : Rapport Grand Age et nouveaux enjeux de la prise en charge de nos aînés
- Adapter et faire coïncider les évolutions du métier / à ces nouveaux enjeux (parcours patient et liaison ville/hôpital)

Pédagogie

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
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.

5 à 12 participants

2 jours
14 heures

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : SECTSPE.03.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

TARIF :
700€ TTC par participant

DATE
19 et 20 oct. 2023
Lieu
PARIS

HORAIRES :
J1 9h30 > 17h
J2 8h30 > 16h

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

CONCOURS INTERNE AMA BRANCHE SECRÉTARIAT MÉDICAL

PUBLIC ET PRÉREQUIS

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

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Répondre aux questions posées dans le cadre du concours grâce à une méthodologie axée sur des exercices écrits tirés d'annales de concours
- Appliquer les règles rédactionnelles : synthétiser, résumer, analyser, organiser ses idées, identifier les attentes du jury
- Mesurer les enjeux du concours
- Réviser de façon structurée et organisée
- S'entrainer aux épreuves grâce aux concours blancs
- Présenter leur parcours et leur projet professionnel, de mettre en avant leurs compétences professionnelles et d'aborder sereinement l'épreuve orale

5 à 12 participants

Contenu

Préparation aux épreuves écrites (6 à 8 jours)

- **Notre formation aborde l'intégralité des items du programme du concours conformément à l'arrêté du 2 octobre 2020**, mais pas seulement sous la forme d'un enseignement théorique. Notre formation a pour objectif de "coller" au plus près de ce qui est attendu le jour du concours par le jury. Pour la préparation aux épreuves écrites, nous axons donc notre formation non seulement sur l'acquisition des connaissances par le biais de l'entrainement, soit collectif (petits groupes de travail) soit individuel, mais également grâce à des devoirs intersessions
- **Nous organisons un ou deux concours blancs (en fonction de la durée de la formation) pour le cas pratique et l'épreuve des questions sur une journée (3 heures pour la première épreuve et 3h pour la seconde)** pour une véritable mise en condition de concours. Ces concours sont basés sur des annales conçues par nos soins puisque nous sommes également, au plan national, concepteurs de sujets et correcteurs de copies. Cette phase est indispensable pour appréhender les exigences des épreuves, le travail à fournir, dresser le bilan des acquis des candidats, relever leurs points forts et faibles
- **Notre proposition met donc l'accent sur la pédagogie, en intégrant chaque item du concours, en alternance avec des exercices de vocabulaire médical**
- Si au moment de la préparation, les participants n'ont pas encore déposé leur dossier RAEP, il est possible d'intégrer lors de la première journée de la préparation, un module spécifique consacré au dossier RAEP et au CV

Préparation aux épreuves orales (1 à 2 jours)

- **Principes de base pour aborder sereinement l'épreuve orale :** premier contact, position du corps et les gestes, expression, gestion du stress
- **Amener chaque stagiaire, de façon individuelle, à :** présenter son parcours professionnel, décrire les différents postes occupés, présenter les fonctions exercées, distinguer les missions, les activités et les tâches, repérer ses compétences (savoir, savoir-faire et savoir-être) et les valoriser, justifier ses qualités, décrire son projet professionnel

Nous consulter

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

Pédagogie

Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos
Méthode interrogative = exercices en groupe et individuels proposés au fur et à mesure des grands thèmes abordés, permettant d'une part d'entrecouper les apports théoriques d'exercices pratiques, et d'autre part d'évaluer régulièrement les acquis des participant(e)s ; mises en situations (concours blanc) ; rendus des copies individualisés ; correction des épreuves écrites ; exposés oraux et mises en situation individuelles (épreuves orales) ; entraînements en termes de savoir-être (épreuves orales)

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

Pas de session pour ce programme.

RÉF. : PREPA.02.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

CONCOURS EXTERNE AMA BRANCHE SECRÉTARIAT MÉDICAL

PUBLIC ET PRÉREQUIS

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

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Répondre aux questions posées dans le cadre du concours grâce à une méthodologie axée sur des exercices tirés d'annales de concours
- Organiser leurs idées et d'identifier les attentes du jury
- Mesurer les enjeux du concours
- Réviser de façon structurée et organisée
- Utiliser les données du CV
- Repérer leurs compétences professionnelles et de les valoriser
- Présenter leur parcours et leur projet professionnel
- Aborder sereinement l'épreuve orale

5 à 12 participants

Contenu

4 à 6 jours

- **Notre formation aborde l'intégralité des items du programme du concours conformément à l'arrêté du 2 octobre 2020**, mais pas seulement sous la forme d'un enseignement théorique. Notre formation a pour objectif de "coller" au plus près de ce qui est attendu le jour du concours par le jury. Pour la préparation des mises en situations professionnelles, nous axons donc notre formation sur l'acquisition des connaissances par le biais de l'entrainement, soit collectif (petits groupes de travail) soit individuel
- **Principes de base pour aborder sereinement l'épreuve orale :** premier contact, position du corps et les gestes, expression, gestion du stress
- **Amener chaque stagiaire, de façon individuelle, à :** présenter son parcours professionnel, décrire les différents postes occupés, présenter les fonctions exercées, distinguer les missions, les activités et les tâches, repérer ses compétences (savoir, savoir-faire et savoir-être) et les valoriser, justifier ses qualités, décrire son projet professionnel
- **Nous organisons des mises en situation de concours individuelles :** ces cas concrets sont basés sur des annales conçues par nos soins puisque nous sommes également, au plan national, concepteurs de sujets. Cette phase est indispensable pour appréhender les exigences de l'épreuve, le travail à fournir, dresser le bilan des acquis des candidats, relever leurs points forts et faibles
- **Notre proposition met donc l'accent sur la pédagogie, en intégrant chaque item du concours.**
- Si, au moment de la préparation, les participants n'ont pas encore procédé à leur inscription au concours, il est possible d'intégrer dans la préparation, un module spécifique consacré au CV et à la lettre de motivation

Nous consulter

Pédagogie

Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos

Méthode interrogative = exercices en groupe et individuels proposés au fur et à mesure des grands thèmes abordés, permettant d'une part d'entrecouper les apports théoriques d'exercices pratiques, et d'autre part d'évaluer régulièrement les acquis des participant(e)s ;
mises en situations ; exposés oraux et mises en situation individuelles (épreuves orales) ; entraînements en termes de savoir-être (épreuves orales)

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

Pas de session pour ce programme.

RÉF. : PREPA.01.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

EXAMEN PROFESSIONNALISÉ RÉSERVÉ

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Candidats contractuels de la fonction publique hospitalière*

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s :

- Auront développé leurs capacités rédactionnelles, leurs connaissances des droits des malades, de l'organisation du système de santé, de la gouvernance hospitalière, du secret professionnel, du dossier du patient et du vocabulaire médical
- Auront acquis des connaissances en lien avec leurs futures fonctions
- Auront initié de nouvelles méthodes de travail personnel
- Se seront entraînés(es) dans les conditions de l'examen
- Seront capables de présenter leur parcours et leur projet professionnel, de mettre en avant leurs compétences et d'aborder sereinement l'épreuve orale

Contenu

Préparation à l'épreuve écrite (4 à 6 jours)

- **Notre formation aborde l'intégralité des items du programme du concours**, mais pas seulement sous la forme d'un enseignement théorique. Notre formation a pour objectif de « coller » au plus près de ce qui est attendu le jour du concours par le jury. Pour la préparation aux épreuves écrites, nous axons donc notre formation non seulement sur l'acquisition des connaissances par le biais de l'entrainement, soit collectif (petits groupes de travail) soit individuel, mais également grâce à des devoirs intersession.
- **Nous organisons un ou deux concours blancs (en fonction de la durée de la formation) pour la rédaction de la note et l'épreuve des questions sur une demi-journée (3 heures)** pour une véritable mise en condition de concours. Ces concours sont basés sur des annales conçues par nos soins puisque nous sommes également, au plan national, concepteurs de sujets et correcteurs de copies. Cette phase est indispensable pour appréhender les exigences des épreuves, le travail à fournir, dresser le bilan des acquis des candidats, relever leurs points forts et faibles.
- **Notre proposition met donc l'accent sur la pédagogie, en intégrant chaque item du concours, en alternance avec des exercices de vocabulaire médical.**
- Si, au moment de la préparation, les participant(e)s n'ont pas encore déposé leur dossier RAEP, il est possible d'intégrer lors de la première journée de la préparation, un module spécifique consacré au dossier RAEP et au CV

Préparation à l'épreuve orale (1 à 2 jours)

- **Principes de base pour aborder sereinement l'épreuve orale : premier contact, position du corps et les gestes, expression, gestion du stress**
- **Amener chaque stagiaire, de façon individuelle, à** : présenter son parcours professionnel, décrire les différents postes occupés, présenter les fonctions exercées, distinguer les missions, les activités et les tâches, repérer ses compétences (savoir, savoir-faire et savoir-être) et les valoriser, justifier ses qualités, décrire son projet professionnel

Pédagogie

Méthode transmissive = exposés, diaporamas, vidéos

Méthode interrogative = exercices en groupe et individuels proposés au fur et à mesure des grands thèmes abordés, permettant d'une part d'entrecouper les apports théoriques d'exercices pratiques, et d'autre part d'évaluer régulièrement les acquis des participant(e)s ; mises en situations (concours blanc) ; rendus des copies individualisés ; correction des épreuves écrites ; exposés oraux et mises en situation individuelles (épreuves orales) ; entraînements en termes de savoir-être (épreuves orales)

5 à 12 participants

Nous consulter

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

* L'arrêté du 18 juin 2013 pris en application de l'article 8 du décret n° 2013-121 du 6 février 2013 fixe la nature des épreuves et les règles d'organisation générale des examens professionnalisés réservés pour l'accès aux corps des personnels administratifs de catégorie B de la fonction publique hospitalière et donc notamment des AMA. **Le candidat passe donc les deux épreuves, écrite (notées sur 40) et orale (notées sur 60).**

RÉF. : EPR.01.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

Pas de session pour ce programme.

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

FAE : FORMATION D'ADAPTATION À L'EMPLOI AMA

PUBLIC ET PRÉREQUIS

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

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- Comprendre l'organisation et les règles de fonctionnement des établissements de santé
- Analyser les situations à risque : transmission de l'information, secret professionnel
- Repérer les droits des patients et en mesurer l'impact dans leur pratique professionnelle
- Identifier les droits et obligations des agents de la FPH
- Améliorer leurs pratiques grâce à une meilleure appréhension de leur environnement

Contenu

Contenu et durée (conformes à l'arrêté du 24.10.2014 et adaptables sur demande)

- **1er MODULE :** place de l'usager dans le système de santé ; secret professionnel et 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 prérequis et l'organisation régionale de l'offre de soins ; l'établissement de la Fonction Publique Hospitalière ; le statut des personnels dans la FPH et le développement des ressources humaines ; 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 ; certification et qualité à l'hôpital ; traitement des statistiques médicales, valorisation de l'activité médicale ; approche relationnelle dans un secrétariat médical

Pédagogie

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

5 à 12 participants

Nous consulter

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

RÉF. : FAE.01.2023

INTRA ETABLISSEMENT

Tarif : Nous consulter

INTER ETABLISSEMENTS

Pas de session pour ce programme.

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

BULLETIN D'INSCRIPTION
FORMATION PROFESSIONNELLE INTER-ÉTABLISSEMENTS

Comment vous inscrire ?

a) Retournez le bulletin d'inscription dûment rempli et signé à : formation@asmr.fr

• 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.

b) Les inscriptions sont enregistrées par ordre d'arrivée.

c) Si le nombre des inscriptions est insuffisant, la formation pourra être annulée. Vous en serez dûment informé dans un délai de deux mois au plus tard avant la date prévue.

Accessibilité de la formation aux personnes handicapées 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 : Lieu :

ETABLISSEMENT

Raison sociale :

Adresse

Code postal : Ville :

RESPONSABLE FORMATION

Nom et prénom :

Téléphone : E-mail :

PARTICIPANT(E)

Nom et prénom :

Fonction :

Service :

Téléphone : E-mail :

Adresse à laquelle le participant aura accès pendant la formation

Date | Signature et cachet de l'établissement | Signature du bénéficiaire de la formation

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

NOS FORMATIONS EN DISTANCIEL

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

CLASSE VIRTUELLE ET DIGITAL-LEARNING QUELLES DIFFÉRENCES ? ON VOUS EXPLIQUE !

LA CLASSE VIRTUELLE

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

Elle peut se décliner sous deux formes :

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

Les apprenant(e)s sont réuni(e)s dans la même salle et le formateur anime sa session, à distance, depuis son ordinateur.

LE DIGITAL LEARNING

Il s'agit là aussi d'une formation en ligne et à distance.
Mais à la différence de la classe virtuelle, qui se déroule en direct, l'apprenant(e) a accès à différents supports pédagogiques, 24h sur 24, 7 jours sur 7, en quelque lieu que ce soit.

L'apprenant(e) se connecte, via un ordinateur, une tablette ou un smartphone, à une plate-forme sur laquelle il(elle) trouvera des modules de formation.
Il(elle) travaille à son rythme et de façon autonome.
Le digital-learning peut aussi se combiner avec de la classe virtuelle et du présentiel.

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ À UN ENTRETIEN

PUBLIC ET PRÉREQUIS

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

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, le participant(e) est capable de :

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

Contenu

Le dispositif de formation repose sur :

- La valorisation de son expérience professionnelle, de sa personnalité et de ses aptitudes
- L'optimisation de la présentation de ses motivations
- Le développement de la confiance en soi
- La gestion de son stress et la maîtrise de ses émotions
- Une meilleure connaissance des règles de la communication orale : élocution, vocabulaire, gestuelle, regard, occupation de l'espace
- L'acquisition de réflexes pour ne pas se laisser déstabiliser par son interlocuteur
- Une simulation d'entretien

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

Modalités d'organisation

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthode transmissive = apports méthodologiques
Méthode interrogative = mises en situations professionnelles

LA FORMATION COMPREND :

- Un entretien préalable avec le participant : objectifs/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.

Tarif :
Nous consulter

RÉF. :
OPTREL.12.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

PRISE EN CHARGE DU PATIENT,
MISSIONS ET RESPONSABILITÉS DE LA SECRÉTAIRE MÉDICALE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social.

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les apprenant(e)s seront capables de :

- Comprendre le processus d'engagement des responsabilités et ses conséquences
- Améliorer les pratiques dans le cadre de leur exercice professionnel quotidien
- Mettre en place une stratégie de prévention des risques
- Appréhender la réglementation relative au dossier médical afin d'en optimiser la gestion
- Maîtriser les règles de rédaction des documents administratifs
- Reconnaitre les différents acteurs du système de protection sociale
- Identifier les droits des patients et en mesurer l'impact dans leur exercice professionnel

10 apprenant(e)s au plus

Contenu

Module 1 - La responsabilité de la secrétaire médicale
Module 2 - Le secret professionnel et la confidentialité
Module 3 - Le dossier médical : l'atout qualité dans la prise en charge du patient
Module 4 - Gestion des documents administratifs : champ de compétence de la secrétaire médicale
Module 5 - Système de santé et protection sociale
Module 6 - Les aspects juridiques de l'accueil du patient
Module 7 - Les droits des patients (ce module peut être adapté au secteur psychiatrique)

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

Modalités d'organisation

La formation se décline en 7 modules de 2h (détail des modules sur demande) sur 4 demi-journées.

La formation est organisée sous la forme d'une visioconférence réunissant le formateur et les apprenant(e)s. Ces derniers sont invités, par le formateur, à se connecter à une date et une heure précise (synchrone). La classe virtuelle permet à tous les apprenant(e)s de se voir, d'interagir, de communiquer, de visualiser des documents (diaporamas, vidéos, dessins, graphiques) grâce au partage d'écran, d'en discuter par audio ou chat, de réaliser seul ou à plusieurs des activités interactives, le tout en ligne.

L'apprenant(e) doit non seulement disposer 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 sur la formation suivie.

Tarif :
Nous consulter

RÉF. :
DIG.02.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

LES ÉCRITS PROFESSIONNELS

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social.

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les apprenant(e)s seront capables de :

- Réaliser des documents professionnels en optimisant la qualité rédactionnelle
- Appliquer les règles fondamentales d'orthographe, de grammaire et de conjugaison
- Détecter et éliminer leurs fautes
- Organiser leurs écrits professionnels et rendre leurs documents plus attractifs
- Prendre des notes efficaces

10 apprenant(e)s au plus

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

Contenu

Savoirs

- Élargir son vocabulaire
- Maîtriser orthographe et conjugaison
- Structurer sa pensée
- Prendre des notes avec méthode

Savoir-faire

- Rendre son écriture plus fluide
- Savoir repérer et corriger ses fautes
- Connaître et appliquer la concordance des temps
- Cerner les attentes du lecteur et y répondre
- Bâtir un plan

Modalités d'organisation

La formation se décline en 7 modules de 2h (détail des modules sur demande) sur 4 demi-journées.

La formation est organisée sous la forme d'une visioconférence réunissant le formateur et les apprenant(e)s. Ces derniers sont invités, par le formateur, à se connecter à une date et une heure précise (synchrone). La classe virtuelle permet à tous les apprenant(e)s de se voir, d'interagir, de communiquer, de visualiser des documents (diaporamas, vidéos, dessins, graphiques) grâce au partage d'écran, d'en discuter par audio ou chat, de réaliser seul ou à plusieurs des activités interactives, le tout en ligne.

L'apprenant(e) doit non seulement disposer 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 sur la formation suivie.

Tarif :
Nous consulter

MODULE 1
DATE
30 nov. 2023

MODULE 2
DATE
1er déc. 2023

MODULE 3
DATE
7 déc. 2023

MODULE 4
DATE
8 déc. 2023

RÉF. :
DIG.03.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

ANGLAIS : FONDAMENTAUX POUR L'ACCUEIL ET NOTIONS DE TERMINOLOGIE MÉDICALE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Personnel des secrétariats médico-sociaux et services administratifs exerçant en secteur hospitalier, sanitaire et social.

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les apprenant(e)s seront capables de maîtriser le vocabulaire et les structures nécessaires à l'accueil physique et téléphonique des patients et visiteurs anglophones, notamment :

- Les notions basiques de terminologie médicale en anglais
- Le vocabulaire spécifique à l'environnement administratif hospitalier
- L'orientation dans l'espace de l'établissement

10 apprenant(e)s au plus

Contenu

Savoirs

- Acquérir les éléments lexicaux requis pour l'accueil physique et téléphonique
- Maitriser le vocabulaire administratif spécifique à l'environnement hospitalier
- S'approprier le vocabulaire médical anglais : anatomie, bases générales et fondamentaux par pathologie

Savoir-faire

- Accueillir, identifier, comprendre et orienter les patients anglophones
- S'exprimer en anglais auprès des patients anglophones

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

Modalités d'organisation

La formation se décline en 7 modules de 2h (détail des modules sur demande) sur 4 demi-journées.

La formation est organisée sous la forme d'une visioconférence réunissant le formateur et les apprenant(e)s. Ces derniers sont invités, par le formateur, à se connecter à une date et une heure précise (synchrone). La classe virtuelle permet à tous les apprenant(e)s de se voir, d'interagir, de communiquer, de visualiser des documents (diaporamas, vidéos, dessins, graphiques) grâce au partage d'écran, d'en discuter par audio ou chat, de réaliser seul ou à plusieurs des activités interactives, le tout en ligne.

L' apprenant(e) doit non seulement disposer 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 sur la formation suivie.

RÉF. : DIG.04.2023

Tarif : Nous consulter

MODULE 1 — DATE 3 fév. 2023

MODULE 2 — DATE 10 fév. 2023

MODULE 3 — DATE 17 fév. 2023

MODULE 4 — DATE 24 fév. 2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

CONCOURS INTERNE ET EXTERNE AMA
BRANCHE SECRÉTARIAT MÉDICAL PRÉPARATION INDIVIDUELLE

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Candidats aux concours interne et externe d'assistant médico-administratif (branche secrétariat médical) Catégorie B fonction publique

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les apprenant(e)s seront capables :

- D'analyser et de synthétiser des documents juridiques et médicaux
- De traiter et de coordonner les opérations et les informations médico-administratives relatives au patient dans un secrétariat médical (terminologie médicale, gestion, transmission et communication des dossiers médicaux)
- D'identifier des situations à risque (respect des droits des patients, secret professionnel)
- De structurer leurs idées
- D'utiliser des techniques pour convaincre
- De structurer leur présentation
- De repérer leurs compétences et de les valoriser
- De présenter leur parcours et leur projet professionnel

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

Contenu

LE DISPOSITIF DE FORMATION REPOSE SUR :

Une phase de prise de contact avec l'apprenant(e) : présentation du déroulé de la formation, des référents et des modalités de communication et d'échanges

Une phase de formation aux épreuves de connaissances : accès à une plate-forme comprenant trois dossiers =

- des cours reprenant tous les thèmes des épreuves conformément à l'arrêt du 20 octobre 2020 ainsi que des informations sur les modalités d'organisation du concours, le contenu des épreuves, la méthodologie, des conseils de révision, des QCM d'évaluation, des exercices de vocabulaire médical en autocorrection, des articles d'actualité, des liens et des vidéos
- les Doctes Notes de la secrétaire médicale en format PDF
- des concours blancs (épreuves complétes identiques à celles du concours interne) et des mises en situations (conformes aux épreuves du concours externe) qui seront corrigés individuellement, renvoyés à l'apprenant(e), accompagnés d'un corrigé type

Une phase de préparation à l'entretien de motivation pour le concours INTERNE, et à l'entretien avec le jury pour le concours EXTERNE

Tarif :
Nous consulter

RÉF. :
DIG.05.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

FAE
FORMATION D'ADAPTATION À L'EMPLOI

PUBLIC ET PRÉREQUIS

AMA venant de réussir le concours, relevant du dispositif de l'arrêté du 24 octobre 2014

Objectifs opérationnels

Au terme de la formation, les apprenant(e)s seront capables de :

- Intégrer le cadre d'exercice en établissement de santé ou établissement médico-social
- Maitriser les compétences et spécificités du secrétariat médical à l'hôpital
- Réaliser un stage sur le terrain dans un secrétariat autre que celui d'affectation

CADRE LÉGAL DE LA FORMATION

L'arrêt du 24 octobre 2014 fixe l'organisation et le contenu de la formation des assistants médico-administratifs de la branche secrétariat médical relevant de la fonction publique hospitalière. Cette formation à l'emploi doit permettre l'acquisition et le développement des compétences nécessaires à l'exercice des fonctions des agents du corps précité dans les établissements relevant de la fonction publique hospitalière.

Evaluation
Supports
Suivi
Accompagnement
(cf page 10)

Contenu

LE DISPOSITIF DE FORMATION REPOSE SUR :

Une phase de prise de contact avec l'agent par mail et envoi de l'engagement de confidentialité, envoi d'un lien vers un visuel expliquant le déroulé complet de la formation, présentation des référents et des modalités de communication

Une phase de préparation : L'arrêté du 24 octobre 2014 fixe l'organisation et le contenu de la formation des assistants médico-administratifs de la branche secrétariat médical relevant de la fonction publique hospitalière. Cette formation à l'emploi doit permettre l'acquisition et le développement des compétences nécessaires à l'exercice des fonctions des agents du corps précité dans les établissements relevant de la fonction publique hospitalière.

Une phase de formation : 14 modules seront mis à disposition sur la plateforme de l'ASMR se présentant sous forme de cours (vidéos, PP, PDF, liens vers des articles de presse et des sites de référence), mobile-learning, check-list de lecture

Une phase d'ancrage : accompagnement individuel (par mail et/ou téléphone) jusqu'à la fin de la formation, QCM d'auto-évaluation

Une phase d'évaluation : les modules sont validés, par téléphone, avec le formateur

Tarif :
Nous consulter

RÉF. :
DIG.06.2023

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DES PARTICIPANT(E)S

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

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 du stage doivent être strictement respectées sous peine de sanctions disciplinaires.

ARTICLE 3 : DISCIPLINE GÉNÉRALE

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

Il est formellement interdit aux participant(e)s :

- d'entrer dans le lieu du stage 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).

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

RETROUVEZ L'ASMR SUR SON SITE INTERNET
WWW.ASMR.FR

- HISTORIQUE DE L'ASSOCIATION
- PROGRAMME DES FORMATIONS
- JOURNÉES THÉMATIQUES ET D'ÉTUDES
- INFORMATIONS SUR LE MÉTIER
- FICHES PRATIQUES SUR LES CONCOURS
- BIBLIOGRAPHIE
- ARTICLES DE PRESSE

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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 ») que ce dernier veille à ce que les participant(e)s 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 decommande écrit/devis/convention signé par le Client.
La signature vaut acceptation des conditions générales de vente et du règlement intérieur stagiaire quele client s'engage à diffuser aux participant(e)s

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 cadrede la convention ainsi qu'à fournir tout document et pièce de nature à justifier la réalité et la validité desdépenses 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 donnera 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 sera 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 donnera 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 sera 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 sera 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 de début de la formation.
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.

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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 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€ 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 logiciels utilisés dans les stages de formation, à l'exception des exercices réalisés, à condition que les fichiers 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 participant(e)s qu'il désignera pour assister aux séances de formation et déclare se porter, à cet effet, garant et responsable solidaire de ces participant(e)s.

ARTICLE 11 : ASSURANCE

Le Client ou les participant(e)s désignés par le Client sont couverts par l'assurance du propriétaire des locaux du 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, un règlement intérieur a pour objet de définir les règles générales et permanentes et de préciser la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité ainsi que les règles relatives à la discipline, notamment les sanctions applicables aux participant(e)s (bénéficiaires) et les droits de ceux-ci en cas de sanction. Tout stagiaire (bénéficiaire) 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 participant(e)s est nécessaire au traitement de la commande. Celui-ci est sécurisé. Les fichiers clients ne sont jamais cédés à des tiers. Les données des participant(e)s 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.

ASMR : 16 rue Pôl Ravigneaux - 72100 LE MANS • Tél. : 02 43 18 68 77 • formation@asmr.fr • www.asmr.fr • **Siret** : 393 275 227 000 48 • **APE** 8559A

NOTES

NOTES

ASMR

Association des Secrétaires Médico-sociales et des Référentes

ASMR
16, rue Pôl Ravigneaux
72100 LE MANS
Tél. : 02.43.18.68.77

formation@asmr.fr
www.asmr.fr