

ASMR

Association des Secrétaires
Médico-sociales et
des Référentes

Catalogue des Formations 2027



L'EXPERTISE DU METIER AU SERVICE DE LA QUALITÉ

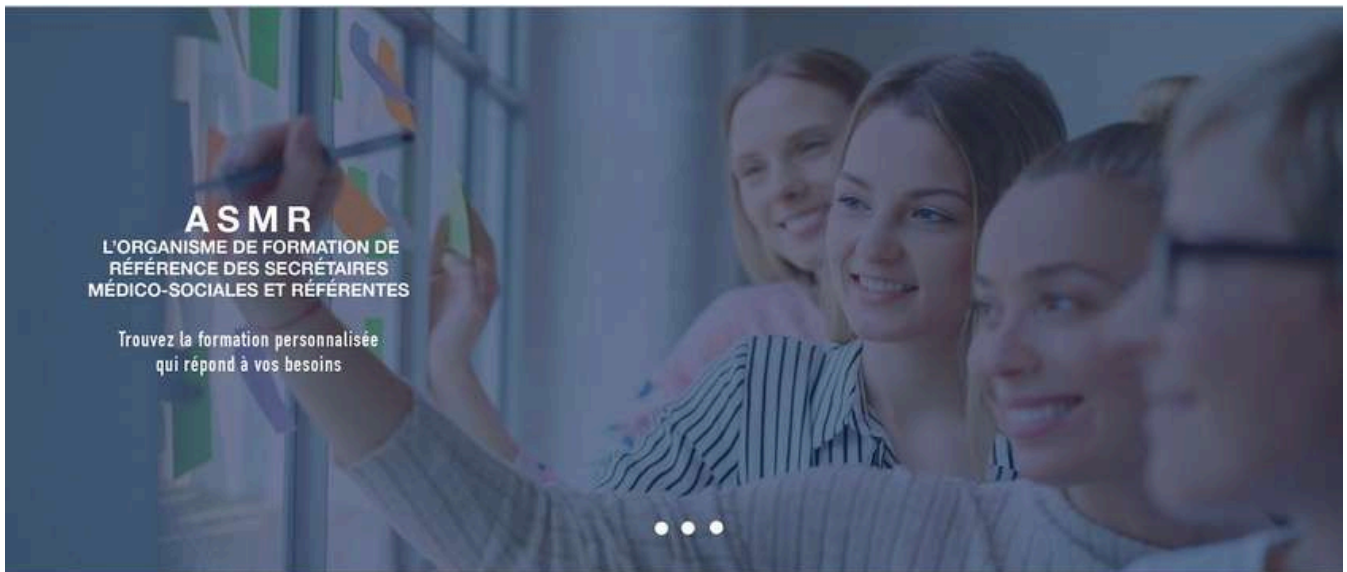


Qualiopi
processus certifié

■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

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



L'objectif de l'ASMR

Notre objectif ? Contribuer, par la formation, à l'analyse et l'optimisation des pratiques professionnelles, au développement des compétences et du professionnalisme et à l'efficacité et la valorisation du corps de métier des secrétaires 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 une analyse des besoins des établissements clients afin de sensibiliser et préparer le corps de métier aux principaux changements.

Trouvez la formation personnalisée qui répond à vos besoins



Sommaire

XIVème Journée Thématique - MULHOUSE 2027	Page 4
Notre expérience	Page 5
Notre politique qualité	Page 6
Nos modalités d'évaluation et de suivi des formations	Page 7
Nos indicateurs qualité	Page 8
Notre équipe	Page 9 à 11
Toutes nos formations (liste par thématique)	Page 12
Calendrier 2027 de nos formations INTER - PARIS	Page 13
Nos formations "Management"	Page 15 à 24
Nos formations "Optimisation professionnelle"	Page 25 à 35
Nos formations "Optimisation technique"	Page 36 à 40
Nos formations "Optimisation relationnelle"	Page 41 à 53
Nos formations "Optimisation juridique"	Page 54 à 60
Nos formations "Préparation aux concours et FAE"	Page 61 et 62
Bulletin d'inscription aux formations INTER	Page 63
Règlement intérieur	Page 64
Conditions générales de vente	Page 65



XIVème Journée Thématique MULHOUSE

Samedi 20 mars 2027

**Attirer, intégrer, fidéliser :
les trois défis du secrétariat médical
aujourd'hui**



**Des initiatives hospitalières concrètes
pour répondre à ces défis**

Tarif : 250€

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



Nous voulons contribuer, par la formation :

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



Nous intervenons dans :

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



Pour :

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

Nos compétences

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

Notre politique qualité



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

Une expertise terrain de la formation métier

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



Engagement qualité

Notre organisme s'engage envers ses clients à :

- apporter une réponse aux demandes de formations dans les trois jours ouvrables;
- mettre en place la formation demandée dans un délai moyen d'un mois;
- 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 à tou(te)s les 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.
- gérer une demande de réclamation dans un délai de quinze jours suivant sa réception

Modalités d'accueil des personnes en situation de handicap

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

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

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

Pré-requis



Nos formations sont accessibles à tous les professionnels concernés par les thématiques abordées.

Aucun pré-requis spécifique n'est exigé pour y participer. Seule une motivation à développer ses compétences professionnelles et à s'impliquer dans la démarche de formation est attendue.

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

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



SUPPORTS REMIS AUX PARTICIPANTS

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

EVALUATION DE LA FORMATION

Cette évaluation se déroule en trois temps :

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

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

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT A L'ISSUE DE LA FORMATION

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



MODALITES DE FINANCEMENT DES FORMATIONS

Prise en charge par l'établissement employeur au titre de la formation professionnelle continue ou financement individuel par le participant.

MODALITES DE RECONNAISSANCE DE LA FORMATION

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

Nos indicateurs qualité en 2025

Résultats et méthodes de calcul

Pour chacune de nos formations, retrouvez les taux de satisfaction et de recommandation



1759 personnes formées

46

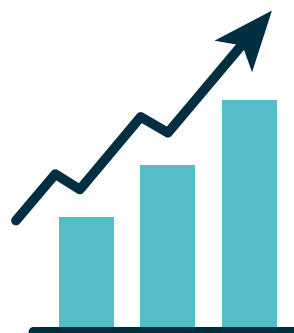
programmes exclusivement à destination des professionnels des secrétariats médicaux



24 formateurs experts métier

+ 8 %

Evolution du nombre de jours de formation sur 3 ans
365 jours en 2022 - 392 jours en 2025



Sources et méthodologie : questionnaires d'évaluation des participants ; bilan pédagogique et financier (BPF) et planning interne annuel des formations pour le nombre de participants formés ; catalogue annuel pour le nombre de programmes ; liste annuelle des formateurs intervenants ; fichiers internes de suivi des formations pour le nombre de jours réalisés. Données arrêtées au 31 décembre 2025.

Notre équipe



Véronique VEILLON
Présidente et Directrice de l'ASMR



Amélie LE DIOT
Assistante de formation

L'équipe pédagogique de l'ASMR se compose aujourd'hui de 26 formateurs.

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

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



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



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



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



Alain BISSONNIER
Juriste et enseignant en droit de la santé
Formations juridiques



Marie-Eve CARUYER
Professeur d'anglais
Anglais : fondamentaux pour l'accueil
et notions de terminologie médicale



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

Notre équipe



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



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



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



Marie GARANDEAU
Formatrice SAMS
Assistante Médico-Administrative
*Optimisation de l'accueil du patient
Rôle de la secrétaire médicale en santé mentale*



Jeremy LEFORT
**Assistant de la direction déléguée
en charge de la coordination
des secrétariats médicaux
et des archives médicales**
*Management opérationnel
Encadrement des secrétariats médicaux*



Carole LABELLE
**Cadre du secrétariat médical
Jury Titre Professionnel SAMS**
*Terminologie médicale
Formation d'Adaptation à l'Emploi
Intégration dans un secrétariat médical*



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



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



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



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



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

Notre équipe



Catherine MATHEVET
Ancienne assistante médico-sociale
Jury Titre Professionnel SAMS
Gestion du stress, de l'agressivité et de la violence en secteur psychiatrique
Inscrire la bientraitance dans les secrétariats
Encadrer autrement avec les neurosciences



Christelle MENDES
Coordinatrice des secrétariats médicaux
Optimisation de l'accueil du patient



Magali MUREAU
Assistante de direction
Ancienne adjointe à la coordination des secrétariats médicaux
Terminologie médicale



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



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



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



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

Toutes nos formations

MANAGEMENT

- Page 15 - Parcours d'encadrant.e : les fondamentaux du management au quotidien - **NOUVEAU**
- Page 17 - Encadrement des secrétariats médicaux : le management opérationnel de proximité
- Page 18 - Encadrement des secrétariats médicaux : le management relationnel
- Page 19 - Encadrement des secrétariats médicaux : maîtriser les bases des ressources humaines pour optimiser la gestion des équipes au quotidien
- Page 20 - Accompagnement au diagnostic organisationnel
- Page 21 - Encadrer autrement avec les neurosciences - **NOUVEAU**
- Page 22 - Piloter, organiser et accompagner le changement avec l'IA dans les secrétariats médicaux - **NOUVEAU**
- Page 23 - Construire une transformation organisationnelle des secrétariats médicaux - **NOUVEAU**
- Page 24 - Piloter le recrutement : développer l'attractivité, recruter et fidéliser les secrétaires médicales - **NOUVEAU**

OPTIMISATION PROFESSIONNELLE

- Page 25 - Repenser le travail en équipe par la mutualisation des moyens et des compétences (services, pôles, GHT)
- Page 26 - Evolution du système de santé et impacts sur le métier de secrétaire médicale
- Page 27 - S'adapter : les clés pour aborder l'évolution, le changement et la mobilité
- Page 28 - Mieux connaître son environnement professionnel pour se positionner dans son établissement
- Page 29 - Tutorat : encadrement des stagiaires et des nouveaux agents
- Page 30 - Intégration dans un secrétariat médical : acquisition des fondamentaux
- Page 31 - Travailler en santé mentale : les clés pour une posture adaptée - **ACTUALISE**
- Page 32 - Le patient gériatrique : la secrétaire médicale, rouage essentiel du dispositif de prise en charge
- Page 33 - Réussir sa reconversion professionnelle vers le secrétariat médical - **NOUVEAU**
- Page 34 - L'IA appliquée au secrétariat médical : comprendre, pratiquer, s'organiser - **NOUVEAU**
- Page 35 - Secrétariat médical : anticiper les mutations et préparer le métier de demain - **NOUVEAU**
- Page 36 - Transmettre l'information au secrétariat médical : garantir la continuité du parcours patient - **NOUVEAU**

OPTIMISATION TECHNIQUE

- Page 37 - Repenser son organisation pour gagner en efficacité au quotidien - **ACTUALISE**
- Page 38 - La secrétaire médicale dans la chaîne de facturation : un maillon essentiel
- Page 39 - Terminologie médicale
- Page 40 - Anglais : fondamentaux pour l'accueil et notions de terminologie médicale
- Page 41 - Bureautique : boostez votre efficacité avec word-excel-outlook et teams

OPTIMISATION RELATIONNELLE

- Page 42 - Accueil des patients : écouter, rassurer et prévenir les tensions pour sécuriser les parcours - **ACTUALISE**
- Page 43 - Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe
- Page 44 - Développer son efficacité relationnelle : un levier d'efficience professionnelle
- Page 45 - Gestion de l'agressivité en situation professionnelle
- Page 46 - Savoir gérer son stress pour prévenir l'usure professionnelle
- Page 47 - Gestion des situations à forte charge émotionnelle
- Page 48 - Inscrire la bientraitance dans les pratiques professionnelles de la secrétaire médicale
- Page 49 - Accueil des publics éprouvés par la maladie, la perte ou le deuil
- Page 50 - Gestion du stress en secteur psychiatrique
- Page 51 - Gestion de l'agressivité et de la violence en secteur psychiatrique
- Page 52 - Prise de parole et confiance en soi
- Page 53 - Accompagnement personnalisé à un entretien
- Page 54 - Santé au travail : prendre soin de soi pour mieux prendre soin des autres - **NOUVEAU**

OPTIMISATION JURIDIQUE

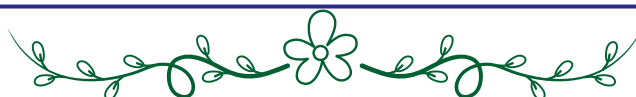
- Page 55 - Missions et responsabilités de la secrétaire médicale
- Page 56 - Prise en charge administrative et sociale du patient : rôle de la secrétaire médicale
- Page 57 - Droits des patients et responsabilités de la secrétaire médicale en secteur psychiatrique
- Page 58 - Droits du patient détenu : missions de la secrétaire médicale en milieu pénitentiaire
- Page 59 - Prise en charge des mineurs dans les établissements de santé : rôle de la secrétaire médicale
- Page 60 - Gestion des dossiers patients : règles et bonnes pratiques
- Page 61 - Gestion des archives médicales : enjeux et responsabilités

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

- Page 62 - Préparation aux concours interne et externe AMA - Branche secrétariat médical
- Page 63 - Formation d'Adaptation à l'Emploi (FAE)

Calendrier 2027 - Formations INTER - PARIS

Dates	Intitulé de la formation
	Parcours d'encadrant.e : les fondamentaux du management au quotidien - NOUVEAU <i>Deux sessions sont ouvertes par an, sous réserve d'au moins 4 participants.</i> SESSION 1 : 18, 19 et 20 janvier - 16, 17 et 18 mars - 27 et 28 mai SESSION 2 : 20, 21 et 22 septembre, 8, 9 et 10 novembre - 2 et 3 décembre
20 et 21 mai 24 et 25 mai 27 et 28 mai	Inscrire la bientraitance dans les pratiques professionnelles de la secrétaire médicale Piloter le recrutement : développer l'attractivité, recruter et fidéliser les secrétaires médicales - NOUVEAU Droits du patient détenu : missions et responsabilités de la secrétaire médicale en milieu pénitentiaire
31 mai et 1er juin 3 et 4 juin 7 et 8 juin 7 et 8 juin 14 et 15 juin 17 et 18 juin	Prise en charge des mineurs dans les établissements de santé : rôle de la secrétaire médicale Terminologie médicale Construire une transformation organisationnelle des secrétariats médicaux - NOUVEAU Réussir sa reconversion professionnelle vers le secrétariat médical - NOUVEAU Gestion du dossier patient : règles et bonnes pratiques Gestion du stress en secteur psychiatrique
16 et 17 septembre 20 et 21 septembre 22, 23 et 24 septembre 23 et 24 septembre 23 et 24 septembre 27 et 28 septembre	Intégration dans un secrétariat médical : acquisition des fondamentaux (Module 1) Tutorat : encadrement des stagiaires et des nouveaux agents Encadrement des secrétariats médicaux : le management relationnel S'adapter : les clés pour aborder l'évolution, le changement, la mobilité La secrétaire médicale dans la chaîne de facturation : un maillon essentiel Intégration dans un secrétariat médical : acquisition des fondamentaux (Module 2)
30 septembre et 1 octobre 30 septembre et 1 octobre 4 et 5 octobre 11,12 et 13 octobre 14 et 15 octobre	Droits des patients et responsabilités de la secrétaire médicale en secteur psychiatrique Repenser son organisation pour gagner en efficacité au quotidien - ACTUALISE Anglais : fondamentaux pour l'accueil et notions de terminologie médicale Encadrement des secrétariats médicaux : le management opérationnel de proximité Prise en charge administrative et sociale du patient : rôle de la secrétaire médicale
8 et 9 novembre 15 et 16 novembre 15 et 16 novembre 18 et 19 novembre 18 et 19 novembre 18 et 19 novembre 22 et 23 novembre 22 et 23 novembre 25 et 26 novembre 25 et 26 novembre 29 et 30 novembre 29 et 30 novembre	Le patient gériatrique : la secrétaire médicale, rouage essentiel du dispositif de prise en charge Travailler en santé mentale : les clés pour une posture adaptée - ACTUALISE Prise de parole et confiance en soi Savoir gérer son stress pour prévenir l'usure professionnelle Accueil des patients : écouter, rassurer et prévenir les tensions pour sécuriser les parcours - ACTUALISE Evolution du système de santé et impacts sur le métier de secrétaire médicale Gestion des situations à forte charge émotionnelle Encadrement des secrétariats médicaux : maîtriser les bases des ressources humaines pour optimiser la gestion des équipes au quotidien Repenser le travail en équipe par la mutualisation des moyens et des compétences (services, pôles, GHT) Secrétariat médical : anticiper les mutations et préparer le métier de demain - NOUVEAU L'IA appliquée au secrétariat médical : comprendre, pratiquer, s'organiser - NOUVEAU Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe
2 et 3 décembre 6 et 7 décembre 9 et 10 décembre 13 et 14 décembre	Accueil des publics éprouvés par la maladie, la perte ou le deuil Piloter, organiser et accompagner le changement avec l'IA dans les secrétariats médicaux - NOUVEAU Missions et responsabilités de la secrétaire médicale Gestion de l'agressivité en situation professionnelle



Toutes nos formations INTER se déroulent exclusivement à PARIS dans le 11ème et le 13ème arrondissement.

Les sessions sont ouvertes à compter de 4 participants. Elles sont confirmées au plus tard six semaines avant la date prévue

Nos formations





Parcours d'encadrant.e : les fondamentaux du management au quotidien

PUBLIC

- Professionnels assurant des fonction d'encadrement des secrétariats médicaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Clarifier son périmètre d'intervention et ses responsabilités
- Optimiser ses pratiques professionnelles en s'appropriant les outils de pilotage
- Adapter sa posture managériale pour accompagner la transformation des secrétariats médicaux

CONTENU

MODULE 1 (3 jours) - Se positionner comme encadrante des secrétariats médicaux

- Se positionner clairement comme encadrante en maîtrisant son rôle, son périmètre et sa place dans l'organisation hospitalière
- Comprendre les enjeux du secrétariat médical et son impact direct sur la qualité et la continuité du parcours patient
- S'approprier le cadre statutaire et les règles RH pour sécuriser ses pratiques managériales au quotidien
- Structurer et fiabiliser ses recrutements, intégrations et évaluations pour renforcer la performance de l'équipe
- Gérer efficacement les situations complexes en adoptant une posture adaptée et juridiquement sécurisée
- Piloter son équipe à l'aide d'outils concrets et opérationnels immédiatement mobilisables sur le terrain

MODULE 2 (3 jours) - Piloter et structurer les secrétariats médicaux

- Mettre en place un pilotage structuré en s'appuyant sur des indicateurs fiables et partagés
- Suivre et analyser l'activité pour objectiver les résultats et éclairer la prise de décision
- Réaliser un diagnostic précis de l'organisation pour mesurer la charge de travail réelle
- Identifier les dysfonctionnements et les écarts de pratiques au sein du secrétariat
- Structurer et harmoniser les pratiques pour sécuriser et fluidifier le fonctionnement des équipes
- Optimiser la performance grâce à des outils concrets : tableaux de bord, grilles d'analyse et plans d'amélioration immédiatement mobilisables

MODULE 3 (2 jours) - Manager et transformer les secrétariats médicaux

- Développer une posture managériale adaptée en tenant compte des spécificités des équipes de secrétariat médical et des enjeux du terrain
- Maîtriser les fondamentaux de la communication pour encadrer efficacement, favoriser les échanges et prévenir les tensions
- Identifier, anticiper et gérer les situations relationnelles complexes au sein des équipes
- Structurer son management au quotidien en s'appuyant sur des outils concrets : organisation du travail, réunions et suivi d'équipe
- Piloter la transformation en intégrant une méthode de conduite du changement adaptée aux réalités hospitalières
- Accompagner les équipes dans la durée grâce à des outils opérationnels et un suivi permettant d'ancrer les évolutions dans les pratiques professionnelles

**MODULE 4 (7 heures) - Accompagnement individuel****1. Positionnement individuel (2 heures en distanciel) avant la formation collective en présentiel**

- **Identifier les besoins spécifiques et analyser le parcours professionnel** : un entretien individuel permet d'analyser le parcours, les compétences acquises et les situations professionnelles rencontrées. Les attentes et besoins spécifiques sont identifiés à partir du contexte réel d'exercice. Cette analyse permet de construire un accompagnement personnalisé, ciblé et directement utile.
- **Clarifier le périmètre de responsabilité et les attentes institutionnelles** : le périmètre de responsabilité est analysé au regard des missions exercées et de l'organisation de l'établissement. Les attentes de la hiérarchie et les interactions avec les différents acteurs sont clarifiées. Ce travail permet de repositionner la participante dans un cadre structuré et sécurisé.
- **Évaluer les compétences initiales et identifier les priorités** : les compétences managériales et organisationnelles sont évaluées à partir de situations concrètes. Les difficultés rencontrées et les problématiques prioritaires sont objectivées. Ce diagnostic permet de définir des axes de progression opérationnels et immédiatement mobilisables.

2. Accompagnement individuel post-formation (5 heures en distanciel)

- **Consolider les acquis de la formation dans la durée** : les situations rencontrées sur le terrain sont analysées pour ancrer les apports de la formation. Les réussites sont valorisées et les difficultés retravaillées de manière ciblée. Cet accompagnement favorise une appropriation durable des compétences.
- **Accompagner la mise en œuvre des outils et méthodes** : les outils et méthodes sont adaptés au contexte réel de chaque participante. Les freins à leur mise en œuvre sont identifiés et levés progressivement. Des ajustements concrets sont proposés pour sécuriser et faciliter leur utilisation.
- **Faire évoluer les pratiques et formaliser un bilan individuel** : les pratiques managériales évoluent grâce à l'analyse de situations réelles. Les axes d'amélioration et les points de vigilance sont clairement identifiés. Un bilan individuel structuré est co-construit pour soutenir la progression dans la durée.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports ciblés et directement applicables au terrain
- Pédagogie active : échanges, cas réels et mises en situation
- Production d'outils concrets immédiatement utilisables
- Accompagnement individualisé pour sécuriser la mise en œuvre

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



Durée
8 jours (49H00)
en présentiel + 7 heures
à distance/participant



4 à 10
participants



Nouvelle formation
Pas encore d'indicateurs qualité



INTER PARIS
3 300€ TTC
par participant

DATES 2027 - SESSION 1
MODULE 1 : 18, 19 et 20 janvier
MODULE 2 : 16, 17 et 18 mars
MODULE 3 : 27 et 28 mai

DATES 2027 - SESSION 2
MODULE 1 : 20, 21 et 22 septembre
MODULE 2 : 8, 9 et 10 novembre
MODULE 3 : 2 et 3 décembre



Encadrement des secrétariats médicaux : le management opérationnel de proximité

PUBLIC

- Encadrants et futurs encadrants de proximité des secrétariats médicaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
3 jours (21 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 98%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
1290€ TTC
par participant

DATES 2027
11, 12 et 13
octobre

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



Encadrement des secrétariats médicaux : le management relationnel

PUBLIC

- Encadrants et futurs encadrants de proximité des secrétariats médicaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
3 jours (21 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
1290€ TTC
par participant

DATES 2027
22, 23 et 24
septembre

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



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

PUBLIC

- Encadrants et futurs encadrants de proximité des secrétariats médicaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
22 et 23
novembre

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



Accompagnement au diagnostic organisationnel

PUBLIC

- Professionnels d'encadrement des secrétariats médicaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2,5 jours (17H30)



12 participants
au plus



Pas d'indicateur
Pas de formation en 2025



SEULEMENT EN
INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter



Encadrer autrement avec les neurosciences

PUBLIC

- Professionnels d'encadrement des secrétariats médicaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Mobiliser les apports des neurosciences pour comprendre et réguler les mécanismes cérébraux liés à la communication, au stress, à la motivation et aux émotions
- Adapter sa posture et sa communication professionnelles en fonction des leviers cognitifs et émotionnels identifiés, afin d'améliorer les relations interpersonnelles et la cohésion d'équipe.
- Renforcer son leadership et sa gestion de l'énergie mentale pour accroître son efficacité personnelle et collective dans un environnement professionnel exigeant.

CONTENU

- Comprendre le fonctionnement du cerveau au travail
- Gérer la charge mentale et préserver l'attention
- Déjouer les biais cognitifs dans la communication
- Réguler le stress et les émotions au quotidien
- Renforcer la confiance et la coopération d'équipe
- Développer une posture de leadership de proximité
- Gérer les tensions et désamorcer les conflits
- Cultiver son intelligence émotionnelle et son hygiène mentale

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = apports théoriques
- Méthode interrogative = mises en pratique
- Méthode active = jeux de rôles

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



Durée
2 jours (14H00)



12 participants
au plus



Nouvelle formation
Pas encore d'indicateurs qualité



SEULEMENT EN
INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter



Piloter, organiser et accompagner le changement avec l'IA dans les secrétariats médicaux

PUBLIC

- Professionnels d'encadrement des secrétariats médicaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Comprendre les fondamentaux de l'IA et ses impacts sur l'organisation du travail, les pratiques professionnelles et les dimensions humaines en secrétariat médical.
- Développer une posture d'accompagnement du changement, en se positionnant comme actrice/acteur de la transformation auprès des équipes.
- Construire un plan d'action opérationnel, adapté à son service, pour intégrer concrètement l'IA dans les pratiques quotidiennes.

CONTENU

- Identifier les différences essentielles entre l'IA et les logiciels classiques
- Explorer les principaux usages de l'IA dans les secrétariats médicaux
- Analyser les impacts organisationnels et humains
- Partager ses représentations et questionnements autour de l'IA
- Mettre en œuvre une démarche de conduite du changement et anticiper les résistances
- Expérimenter une situation de réorganisation d'un secrétariat intégrant l'IA
- Structurer une communication interne efficace et valoriser le rôle d'encadrant
- Concevoir un plan d'action personnalisé
- Co-construire un bilan collectif et définir les modalités d'accompagnement

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive : apports théoriques, diaporamas, vidéos
- Méthode interrogative : mises en situation, résolutions de problèmes
- Méthode active : échanges d'expériences, études de cas, co-construction

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



Durée
2 jours (14H00)



12 participants
au plus



Nouvelle formation
Pas encore d'indicateurs qualité



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
6 et 7
décembre

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



Construire une transformation organisationnelle des secrétariats médicaux

PUBLIC

- Encadrants, coordinateur(ice), référent(e) et futurs encadrants des secrétariats médicaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Comprendre les mécanismes d'une transformation
- S'approprier une méthode structurée pour initier, organiser et sécuriser un projet de transformation
- Développer et adapter la posture managériale aux différentes phases de la transformation

CONTENU

- Comprendre les dynamiques de transformation dans les organisations de santé
 - Lecture des mutations actuelles : contraintes institutionnelles, virage numérique, évolution des organisations
 - Impacts sur les circuits de travail, les responsabilités et les repères professionnels
- Construire une vision claire et structurée
 - Clarifier le sens et les finalités d'une transformation
 - Traduire un objectif institutionnel en cap opérationnel compréhensible
- Structurer et sécuriser une démarche de transformation
 - Les grandes phases d'un projet
 - Planifier, prioriser et organiser la progression
 - Identifier les points de vigilance et les facteurs de réussite
- Mobiliser sans contraindre : le rôle du cadre de proximité
 - Ajuster sa posture managériale
 - Accompagner les équipes dans un contexte de transition
 - Gérer les réactions individuelles et collectives face au changement
- Les outils du pilotage
 - Méthodes de suivi et d'ajustement d'un projet en cours
 - Préserver la continuité du fonctionnement quotidien

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive : exposés, diaporamas, apports techniques et méthodologiques
- Méthode interrogative : études de cas, mises en situation, résolutions de problématiques
- Méthode active : analyse de pratiques professionnelles, co-construction

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



Durée
2 jours (14H00)



12 participants
au plus



Nouvelle formation
Pas encore d'indicateurs qualité



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
7 et 8 juin

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



Piloter le recrutement : développer l'attractivité, recruter et fidéliser les secrétaires médicales

PUBLIC

- Encadrants, coordinateur(ice) et professionnels impliqués dans le recrutement des nouveaux collaborateurs (secrétaire médical.e)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Penser et structurer les besoins en recrutement
- Objectiver et sécuriser le processus de recrutement
- Favoriser la fidélisation dès l'intégration

CONTENU

- Comprendre les enjeux actuels du recrutement dans les secrétariats médicaux
 - Évolution du marché de l'emploi et des profils
 - Attentes nouvelles des candidats (sens, équilibre, reconnaissance, cadre de travail)
 - Risques liés à un recrutement inadapté pour l'équipe et l'organisation
- Clarifier le besoin réel et renforcer l'attractivité
 - Identifier la finalité du poste à pourvoir
 - Définir le profil recherché
 - Donner de la visibilité (métier et carrière)
- Sécuriser la prise de décision
 - Lire un parcours professionnel au-delà du CV
 - Objectiver le choix
- Installer les conditions de fidélisation
 - Les premiers mois comme facteur déterminant
 - Sécuriser et suivre la prise de fonction et la montée en compétence

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive : exposés, diaporamas, apports techniques et méthodologiques
- Méthode interrogative : études de cas, mises en situation, résolutions de problématiques
- Méthode active : analyse de pratiques professionnelles, co-construction

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



Durée
2 jours (14H00)



12 participants
au plus



Nouvelle formation
Pas encore d'indicateurs qualité



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
24 et 25 mai

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



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

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
25 et 26
novembre

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



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

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 98%
Taux de recommandation : 98%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
18 et 19
novembre

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



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

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
23 et 24
septembre

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



Mieux connaître son environnement professionnel pour se positionner dans son établissement

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Pas d'indicateurs
Pas de formation en 2025



SEULEMENT EN
INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter



Tutorat : encadrement des stagiaires et des nouveaux agents

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux amené à accueillir et encadrer des stagiaires, des nouveaux agents, des remplaçants, etc.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
20 et 21
septembre

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



Intégration dans un secrétariat médical : acquisition des fondamentaux

PUBLIC

- Personnel nouvellement affecté dans la fonction de secrétaire médico-social

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
4 jours (28 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
1720€ TTC
par participant

DATES 2027
16, 17, 27 et 28
septembre

HORAIRES
J1 + J3 = 9h30/17h
J2 + J4 = 8h30/16h



Actualisé

Travailler en santé mentale : les clés pour une posture adaptée

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux exerçant en secteur psychiatrique

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Renforcer son positionnement professionnel et sa communication au sein du parcours de soins en santé mentale afin d'adapter sa pratique aux situations relationnelles complexes rencontrées au quotidien
- Développer sa capacité d'analyse des pratiques et de régulation émotionnelle pour faire face durablement aux situations sensibles, à la charge psychique et aux risques d'usure professionnelle
- Contribuer à une dynamique collective de travail en partageant les expériences, en construisant des ressources entre pairs et en participant à l'amélioration continue des pratiques professionnelles

CONTENU

- Consolider son identité professionnelle en psychiatrie : la spécificité d'un métier d'interface ; sens, valeur et reconnaissance de la fonction
- Renforcer son positionnement dans l'équipe pluridisciplinaire : sa légitimité professionnelle face à l'équipe pluridisciplinaire (oser dire, alerter, être force de propositions) ; les limites de son rôle et la juste distance
- Développer des stratégies de communication adaptées aux situations sensibles : observation, signaux non verbaux et registre émotionnel ; écoute et langage pour s'adapter à son interlocuteur ; communiquer avec un patient en souffrance ou une famille inquiète (différences et adaptabilité) ; accueil physique et téléphonique
- Préserver sa propre santé mentale : ce qui pèse en psychiatrie (crises, récits lourds, appels en détresse) ; nommer les mécanismes (charge émotionnelle, usure de compassion, etc.) ; repérer ses signaux ; boîte à outils de récupération (micro-pauses corporelles, clôture émotionnelle, juste distance protectrice) ; sortir de la culture du « ça va » et activer l'entraide ; construire son plan de protection personnel
- Participer à la dynamique institutionnelle et à l'amélioration des pratiques : contribuer aux échanges d'équipe et aux instances ; repérer et proposer des améliorations concrètes ; s'inscrire dans une culture d'équipe bientraitante et protectrice

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = apports neuroscientifiques (usure de compassion, traumatisme vicariant, fenêtre de tolérance) et repères sur la posture professionnelle en psychiatrie
- Méthode diagnostique = auto-positionnement individuel (la roue de « ce qui me pèse »), expression des représentations
- Méthode active = ateliers, mises en situation, codéveloppement professionnel à partir de situations réelles, jeux de cartes, exercices corporels de régulation, transmission entre générations, intelligence collective
- Méthode interrogative = analyse de pratique entre pairs

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
15 et 16
novembre

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



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

PUBLIC

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

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
8 et 9
novembre

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



**C'EST
NOUVEAU!**

OPTIMISATION PROFESSIONNELLE
REF.OPTPRO.09.2027

Réussir sa reconversion professionnelle vers le secrétariat médical

PUBLIC

- Personnel en réflexion de reconversion professionnelle vers le métier de secrétaire médicale, dans le cadre d'une mobilité choisie ou contrainte (évolution professionnelle, reclassement, inaptitude, réorganisation)

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- analyser les enjeux personnels et professionnels de sa reconversion et adopter une posture active face au changement
- identifier les compétences attendues du métier de secrétaire médicale et valoriser ses acquis transférables.
- construire un plan d'action réaliste intégrant les formations et perspectives d'évolution pour sécuriser son projet professionnel.

CONTENU

- Comprendre la reconversion professionnelle
- Accepter le deuil de l'ancien métier
- Transformer son parcours en richesse professionnelle
- Découvrir le métier de secrétaire médicale
- Appréhender l'environnement professionnel et les relations interprofessionnelles
- Repérer les compétences et les qualités attendues
- Se projeter dans une nouvelle identité professionnelle
- Recenser les formations, certifications et perspectives d'évolution

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative = dynamique d'échanges de compétences et 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
- Méthode transmissive : utilisation de diaporamas et de vidéos

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Nouvelle formation
Pas encore d'indicateurs qualité



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
7 et 8 juin

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



L'IA appliquée au secrétariat médical : comprendre, pratiquer, s'organiser

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Identifier les fondamentaux de l'IA et ses principaux usages dans les secrétariats médicaux
- Utiliser des outils d'IA simples afin d'optimiser l'organisation du travail et la communication avec les patients et les médecins
- Construire un plan d'intégration de l'IA dans sa pratique professionnelle pour améliorer son efficacité au quotidien

CONTENU

- Appréhender les fondements de l'intelligence artificielle
- Analyser et objectiver les représentations relatives à l'IA
- Recenser les outils d'intelligence artificielle applicables au secrétariat médical et au secteur sanitaire
- Mettre en œuvre les applications de l'IA dans l'exercice professionnel
- Identifier les principales règles applicables aux données de santé et à l'intelligence artificielle.
- Adopter une posture professionnelle responsable dans l'usage de l'IA
- Anticiper l'évolution des missions et du métier de secrétaire médicale

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive : apports théoriques, exemples concrets, démonstrations
- Méthode interrogative : questionnements guidés, échanges, retours d'expérience
- Méthode active : ateliers pratiques (dictée vocale, GED), étude de cas, plan d'action personnalisé
- Méthode collaborative : partage de bonnes pratiques, co-construction de retours d'expériences

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Nouvelle formation
Pas encore d'indicateurs qualité



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
29 et 30
novembre

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



Secrétariat médical : anticiper les mutations et préparer le métier de demain

PUBLIC

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

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

- Réformes structurelles du système de santé : des évolutions à prendre en compte pour adapter ses fonctions aux besoins des patients et de l'équipe ;
- Identification des pertes et des renoncements professionnels pour dépasser les résistances au changement
- Mutation de l'identité professionnelle : sens, positionnement et réinvestissement
- Le secrétariat médical de demain : quelles missions pour quelles montées en compétences ?
- S'approprier les innovations pour appréhender sereinement les défis de l'évolution du métier (impact de l'IA)

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Pas encore de chiffres pour
cette nouvelle formation



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
25 et 26
novembre

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



**C'EST
NOUVEAU!**

OPTIMISATION PROFESSIONNELLE
REF.OPTPRO.12.2027

Transmettre l'information au secrétariat médical : garantir la continuité du parcours patient

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Repérer les informations essentielles à transmettre et les situations susceptibles de générer une rupture dans la continuité de l'activité
- Structurer et tracer des transmissions claires, pertinentes et directement exploitables, en choisissant le canal adapté
- Organiser les relais au sein du secrétariat afin d'assurer la continuité de l'activité lors des absences, remplacements et changements d'interlocuteur

CONTENU

- Comprendre les enjeux de la transmission au secrétariat médical : repérer les situations à risque de perte ou de rupture d'information; mesurer les conséquences sur l'organisation du secrétariat et la continuité du parcours patient
- Sélectionner et hiérarchiser les informations utiles à transmettre : distinguer les actions réalisées, celles restant à effectuer, les échéances et les points de vigilance; déterminer les informations indispensables à la personne qui prend le relais
- Structurer des transmissions claires, traçables et exploitables : organiser l'information selon une méthode commune (Situation – Action – Suite – Échéance); choisir le canal adapté et rendre l'information facilement accessible et retrouvable
- Préparer une absence et organiser la continuité de son activité : faire le point sur les dossiers, demandes et actions en cours; prioriser ce qui doit être traité, transmis ou signalé avant son départ
- Reprendre efficacement l'activité d'un collègue : prendre connaissance des situations en cours et repérer les priorités; identifier les informations manquantes et éviter les oublis, doublons ou ruptures de suivi
- Développer une organisation collective des transmissions : harmoniser les pratiques au sein de l'équipe et anticiper les absences prévues ou imprévues; construire des outils communs : grilles de transmission, check-lists et tableaux de suivi.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive : apports méthodologiques, présentation d'outils et de techniques de transmission
- Méthode interrogative : analyse des pratiques professionnelles, échanges et retours d'expérience
- Méthode active : mises en situation, exercices de transmission, simulations de départ et de reprise de poste
- Méthode collaborative : partage de bonnes pratiques, analyse collective de situations, co-construction d'outils et de check-lists adaptés au secrétariat médical

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Pas d'indicateurs
Nouvelle formation



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

PAS D'INTER EN 2027



Actualisé

Repenser son organisation pour gagner en efficacité au quotidien

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Analyser son organisation quotidienne et repérer les pratiques chronophages
- Structurer son activité pour gagner en efficacité (nouveaux outils numériques)
- Elaborer des procédures directement applicables

CONTENU

- Analyser son organisation actuelle : évaluer ses pratiques quotidiennes, identifier les dysfonctionnements : (tâches chronophages, pertes d'informations, défaut de coordination, surcharge mentale), comprendre comment son organisation influence la qualité de l'accueil et du suivi des patients
- Gérer son temps et sa charge de travail : prioriser ses tâches (distinguer urgent et important), utiliser des outils simples de planification (to-do structurée), mettre en place des routines efficaces pour sécuriser les tâches quotidiennes (séquencement)
- Sécuriser la gestion des dossiers et des informations : rappels des enjeux (traçabilité, fiabilité, exhaustivité des informations dans le parcours patient), sécuriser les transmissions (écrites et orales) entre professionnels, identifier les risques (erreurs, oublis, doublons, pertes d'information) et mettre en place des solutions concrètes
- Optimiser les outils numériques et les transmissions : renforcer l'usage des outils existants (messagerie, DPI, agendas électroniques, tableaux de suivi), organiser et gérer efficacement sa boîte mail, formaliser des supports pour faciliter la transmission des informations
- Mutualiser les moyens et les compétences : identifier et valoriser les compétences et les profils pour renforcer la cohésion d'équipe, organiser la polyvalence sans perdre en qualité, harmoniser les pratiques au sein de l'équipe pour gagner en efficacité

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 94%
Taux de recommandation : 96%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
30 septembre
et 1er octobre

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



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

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 90%
Taux de recommandation : 100%

INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
23 et 24
septembre

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



Terminologie médicale

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%

INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
3 et 4 juin

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



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

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 96%
Taux de recommandation : 99%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
4 et 5 octobre

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



Bureautique : boostez votre efficacité avec word - excel - outlook et teams

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux amené à utiliser les outils bureautiques

L'organisation de cette formation nécessite la mise à disposition d'une salle informatique avec des ordinateurs disposant du pack office (word, excel), outlook et teams et des identifiants de connexion pour chaque participant.

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Optimiser l'utilisation des outils bureautiques pour améliorer la productivité
- Gérer efficacement les données et la communication
- Faciliter la collaboration et la coordination au sein des équipes
- Adapter les fonctionnalités des logiciels aux besoins spécifiques des pratiques professionnelles

CONTENU

- Création de documents structurés
- Uniformisation dans la présentation des documents
- Organisation des feuilles de calcul pour les différents suivis liés à la pratique professionnelle
- Création de graphiques pour visualiser les tendances et les statistiques médicales
- Organisation et gestion de la réception et de l'envoi des mails professionnels
- Optimisation dans l'organisation du travail en lien avec la communication électronique
- Création de canaux de communication collaborative
- Optimisation de l'organisation collaborative

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode interrogative : dynamique d'échanges de compétences et 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
- Méthode transmissive : utilisation de diaporamas et de vidéos

Retrouvez page 10 de notre catalogue les modalités d'évaluation et de reconnaissance de la formation, les supports remis, les conditions de suivi et d'accompagnement des participants



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Pas encore d'indicateur



**SEULEMENT EN
INTRA ETABLISSEMENT**
Nous consulter - Fiche technique
jointe au programme



Actualisé

OPTIMISATION RELATIONNELLE
REF.OPTREL.01.2027

Accueil des patients : écouter, rassurer et prévenir les tensions pour sécuriser les parcours

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Optimiser l'accueil physique et téléphonique pour améliorer la qualité de la prise en charge et la fluidité du parcours patient
- Sécuriser l'identification du patient en intégrant les exigences de l'INS dans les pratiques d'accueil
- Adapter sa communication pour garantir un accueil professionnel, fluide et apaisé, y compris en situation conflictuelle

CONTENU

- Repenser l'accueil aujourd'hui : l'accueil, un élément clé du parcours du patient et de la qualité des soins; des attentes renforcées (réactivité, information et priorisation); un rôle central dans la coordination du parcours patient
- Accueillir avec professionnalisme dans un environnement exigeant : posture professionnelle (disponibilité, clarté, écoute active); communication adaptée (verbale et non verbale, reformulation, langage constructif); ajustement aux publics (vulnérabilité, stress, incompréhensions);
- Intégrer l'INS dans les pratiques d'accueil : comprendre l'INS et ses impacts sur les pratiques d'accueil; vérifier l'identité (traits stricts, pièces justificatives, fiabilisation); concilier exigence réglementaire et qualité relationnelle
- Gérer les situations sensibles : identifier les causes de tension et de stress; désamorcer les situations conflictuelles; faire face aux incivilités et à l'agressivité
- Faire évoluer ses pratiques au service du parcours patient : analyser ses pratiques au regard des enjeux actuels; identifier des axes d'amélioration concrets et rapides; construire des repères communs pour sécuriser et fluidifier l'accueil

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 97%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
18 et 19
novembre

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



Facilitation du travail et de l'esprit d'équipe

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux travaillant en équipe

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
29 et 30
novembre

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



Développer son efficacité relationnelle : un levier d'efficience professionnelle

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation: 100%



SEULEMENT EN
INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter



Gestion de l'agressivité en situation professionnelle

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
13 et 14
décembre

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



Savoir gérer son stress pour prévenir l'usure professionnelle

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 98%
Taux de recommandation : 98%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
18 et 19
novembre

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



Gestion des situations à forte charge émotionnelle

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux en position d'interface avec de multiples interlocuteurs, confronté à des situations à forte charge émotionnelle

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 89%
Taux de recommandation : 97%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
22 et 23
novembre

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



Inscrire la bientraitance dans les pratiques professionnelles de la secrétaire médicale

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
20 et 21 mai

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



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

PUBLIC

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

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 99%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
2 et 3
décembre

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



Gestion du stress en milieu psychiatrique

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 98%
Taux de recommandation : 98%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
17 et 18 juin

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



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

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



SEULEMENT EN
INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter



Prise de parole et confiance en soi

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 98%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
15 et 16
novembre

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



Accompagnement personnalisé à un entretien

PUBLIC

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

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
7 heures



Accompagnement
individuel



Pas d'indicateur
Pas de formations en 2025



TARIF
Nous consulter



**C'EST
NOUVEAU!**

OPTIMISATION RELATIONNELLE
REF.OPTREL.13.2027

Santé au travail : prendre soin de soi pour mieux prendre soin des autres

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Prendre du recul sur ses pratiques, ajuster son rapport au travail et renforcer sa capacité d'analyse face aux situations exigeantes du secrétariat médical
- Identifier les sources de stress, de fatigue ou de mal-être et mobiliser des outils concrets pour maintenir un équilibre professionnel et personnel durable
- Développer ses compétences psychosociales (écoute, assertivité, entraide) et s'impliquer activement dans la promotion d'un climat de travail bienveillant et collectif au sein du service

CONTENU

- Cartographier collectivement le rôle du secrétariat médical aujourd'hui : analyser les missions, les attentes et les évolutions du métier dans le contexte hospitalier ou libéral
- Identifier les tensions du quotidien : concilier demandes des patients, exigences médicales et contraintes organisationnelles
- Mieux comprendre la santé mentale au travail : repérer les signes de surcharge émotionnelle, de fatigue ou de déséquilibre
- Mobiliser les 4 dimensions de la santé au travail : physique, émotionnelle, cognitive et sociale, pour préserver son équilibre global
- Développer des rituels simples de régulation
- Poser un cadre dans culpabiliser
- Agir comme actrice de la qualité de vie au travail : initier des micro-actions collectives, encourager l'entraide et promouvoir une culture d'équipe bienveillante

METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode transmissive = apports théoriques
- Méthode active = ateliers, participatifs/co-construction, mises en situation, jeux, outils concrets, temps de partage d'expériences et d'intelligence collective entre participants

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



Durée
2 jours (14 heures)



Accompagnement
individuel



Nouvelle formation
Pas encore d'indicateurs qualité



**SEULEMENT EN
INTRA ETABLISSEMENT**
Nous consulter



Missions et responsabilités de la secrétaire médicale

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 99%
Taux de recommandation : 99,5%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
9 et 10
décembre

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



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

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
14 et 15
octobre

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



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

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux exerçant en secteur psychiatrique

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
30 septembre
et 1er octobre

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



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

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux exerçant en milieu pénitentiaire

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Pas d'indicateurs
Pas de formation en 2025



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
27 et 28 mai

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



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

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
31 mai
et 1er juin

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



Gestion des dossiers patients : règles et bonnes pratiques

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%



INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

INTER PARIS
860€ TTC
par participant

DATES 2027
14 et 15 juin

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



Gestion des archives médicales : enjeux et responsabilités

PUBLIC

- Personnel des secrétariats médico-sociaux

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

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

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
2 jours (14 heures)



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 85%
Taux de recommandation : 100%



SEULEMENT EN
INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter



Préparation aux concours interne et externe AMA Branche secrétariat médical

PUBLIC

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

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



**Durée
10 jours (70heures)
adaptable sur
demande**



**12 participants
au plus**



**Taux de satisfaction : 100%
Taux de recommandation : 100%**



**SEULEMENT EN
INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter**



Formation d'Adaptation à l'Emploi (FAE)

PUBLIC

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

OBJECTIFS OPERATIONNELS

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

CONTENU

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

METHODES PEDAGOGIQUES

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

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



Durée
15 jours (105 heures)
Adaptable sur
demande



12 participants
au plus



Taux de satisfaction : 100%
Pas de recommandation
car formation obligatoire



SEULEMENT EN
INTRA ETABLISSEMENT
Nous consulter

Bulletin d'inscription - Formation INTER

Nos formations INTER se déroulent exclusivement à PARIS

Comment vous inscrire ?

- a) Par mail = retournez le bulletin d'inscription dûment rempli et signé à : formation@asmr.fr
Merci d'inscrire vos nom, prénom et adresse mail en lettres **MAJUSCULES**.
- 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 six semaines au plus tard avant la date prévue
- Si la formation est prise en charge par votre établissement, une convention de formation lui sera directement adressée et il vous enverra ultérieurement une convocation individuelle.
 - Si vous financez vous-même la formation, vous recevrez dans un premier temps un contrat de formation à nous renvoyer dûment complété et signé et dans un second temps une convocation individuelle.

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

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

Intitulé de la formation :

Dates de la session :

ETABLISSEMENT

Raison sociale :

Adresse :

Code postal : Ville :

RESPONSABLE FORMATION

Nom et prénom :

Téléphone : E-mail :

PARTICIPANT(E) - Informations à compléter en lettres MAJUSCULES

Nom et prénom :

Fonction :

Service :

Adresse postale (si inscription individuelle)

Téléphone : E-mail :

Avez-vous des besoins d'adaptation (handicap) ?

Non ☐ Oui ☐ Si oui lesquels ?

Date

Signature et cachet de l'établissement

Signature du bénéficiaire de la formation

Règlement intérieur

Règlement établi conformément aux articles L. 6352-3 et suivants et R. 6352-1 et suivants du Code du travail.

ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement intérieur s'applique à l'ensemble des participants aux actions de formation organisées par l'ASMR, et ce pendant toute la durée de la formation suivie. Chaque participant est tenu d'en respecter les dispositions. Le présent règlement détermine notamment les principales règles applicables en matière de santé, de sécurité et de discipline ainsi que les principes destinés à garantir le respect des personnes au cours des formations. Il s'applique quel que soit le lieu dans lequel la formation est organisée. Lorsque la formation se déroule dans un établissement disposant de son propre règlement intérieur, les mesures de santé et de sécurité applicables sont celles de cet établissement, conformément à l'article R. 6352-1 du Code du travail.

ARTICLE 2 – HYGIÈNE, SANTÉ ET SÉCURITÉ

Chaque participant doit veiller à sa sécurité personnelle ainsi qu'à celle des autres et respecter les consignes générales et particulières de santé et de sécurité applicables dans les locaux où se déroule la formation. Tout accident, incident ou situation susceptible de présenter un risque pour la santé ou la sécurité doit être immédiatement signalé au formateur ou au responsable de l'établissement d'accueil. Les participants doivent prendre connaissance et respecter les consignes relatives notamment à la sécurité incendie et à l'évacuation des locaux. Il est notamment interdit :

- d'introduire ou de consommer des boissons alcoolisées ou des substances illicites dans les locaux de formation ;
- de se présenter ou de demeurer en formation dans un état susceptible de compromettre sa sécurité ou celle d'autrui ;
- de fumer ou vapoter dans les locaux lorsque cela est interdit ;
- de détériorer les locaux, matériels ou équipements mis à disposition.

ARTICLE 3 – DISCIPLINE GÉNÉRALE ET DÉROULEMENT DE LA FORMATION

Les participants sont tenus de respecter les horaires communiqués dans leur convocation ainsi que les modalités d'organisation de la formation.

Toute absence, retard ou départ anticipé doit être signalé au formateur et, lorsque la formation est suivie dans le cadre professionnel, être conforme aux règles fixées par l'employeur.

Chaque participant adopte un comportement permettant le bon déroulement de la formation et respectueux du travail du formateur et des autres participants.

L'utilisation des téléphones, ordinateurs ou autres équipements personnels ne doit pas perturber la formation. Leur utilisation peut être autorisée par le formateur lorsqu'elle répond à un objectif pédagogique.

ARTICLE 4 – ÉGALITÉ DE TRAITEMENT, LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET NEUTRALITÉ

L'ASMR assure l'égalité de traitement des participants et veille au respect de la liberté d'expression et de conscience ainsi qu'à la neutralité des enseignements dispensés. Les convictions personnelles, politiques, philosophiques ou religieuses de chacun sont respectées. Leur expression ne doit toutefois pas perturber le déroulement de la formation, constituer une pression sur les autres participants ou porter atteinte à leurs droits et libertés. Les échanges et enseignements dispensés dans le cadre des formations sont conduits dans le respect des personnes et de la diversité des opinions. Cette rédaction reprend directement les nouvelles obligations de l'article L. 6352-4 du Code du travail, applicables depuis le 27 juin 2026.

ARTICLE 5 – RESPECT DES PERSONNES – PRÉVENTION DES VIOLENCES, DU HARCÈLEMENT ET DES DISCRIMINATIONS

L'ASMR s'engage à garantir un environnement de formation respectueux de la dignité de chacun et exempt de toute forme de violence, de harcèlement ou de discrimination.

Aucun comportement discriminatoire, propos injurieux, humiliant, intimidant ou dégradant, aucune violence verbale, physique ou psychologique, aucun agissement sexiste, harcèlement moral ou sexuel ne sont admis dans le cadre des formations. Ces principes s'appliquent aux relations entre participants ainsi qu'aux relations entre les participants, les formateurs et toute personne intervenant dans le cadre de la formation. Tout participant estimant être victime ou témoin d'un comportement contraire à ces principes est invité à en informer sans délai le formateur et/ou l'ASMR à l'adresse : veronique.veillon@asmr.fr. Le signalement est examiné avec diligence et dans le respect de la confidentialité des personnes concernées.

L'ASMR prend toute mesure appropriée permettant de faire cesser la situation et d'assurer la protection des personnes concernées. Aucun participant ne peut faire l'objet d'une mesure défavorable pour avoir, de bonne foi, signalé une situation susceptible de relever d'une violence, d'un harcèlement ou d'une discrimination. Tout comportement contraire aux présentes dispositions peut donner lieu à l'engagement de la procédure disciplinaire prévue par le présent règlement.

ARTICLE 6 – CONFIDENTIALITÉ, RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DROIT À L'IMAGE

Compte tenu notamment de la nature des formations dispensées par l'ASMR dans les secteurs sanitaire, social et médico-social, une attention particulière doit être portée à la confidentialité des informations échangées. Les participants s'engagent à respecter la confidentialité des situations professionnelles, témoignages, expériences, cas pratiques, propos et échanges intervenant au cours de la formation. Ils veillent notamment à ne communiquer aucune information permettant d'identifier un patient, un usager, un professionnel ou un établissement lorsque cette identification n'est pas nécessaire à l'objectif pédagogique poursuivi. Il est interdit de photographier, filmer ou enregistrer un participant, un formateur ou toute autre personne présente sans son autorisation. Cette interdiction s'applique pendant les temps de formation ainsi que pendant les pauses organisées dans le cadre de celle-ci.

ARTICLE 7 – SUPPORTS PÉDAGOGIQUES ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les documents, supports, méthodes et contenus pédagogiques remis ou mis à disposition par l'ASMR ou ses formateurs sont destinés à l'usage personnel des participants dans le cadre de leur formation. Sauf autorisation expresse de leur auteur ou de l'ASMR, ils ne peuvent faire l'objet d'une reproduction, publication, diffusion ou mise à disposition de tiers au-delà de ce qui est permis par la législation applicable. L'enregistrement audio ou vidéo d'une formation est interdit sauf autorisation préalable et expresse de l'ASMR et du formateur.

ARTICLE 8 – MATÉRIEL, LOCAUX ET EFFETS PERSONNELS

Les participants utilisent les locaux, équipements et matériels mis à leur disposition conformément à leur destination et aux consignes qui leur sont données.

Toute dégradation volontaire peut donner lieu à l'engagement d'une procédure disciplinaire, sans préjudice, le cas échéant, des autres conséquences susceptibles d'en résulter.

Les participants demeurent responsables de leurs effets personnels. Ils sont invités à ne pas laisser sans surveillance les objets de valeur leur appartenant.

ARTICLE 9 – SANCTIONS ET PROCÉDURE DISCIPLINAIRE

Tout comportement contraire au présent règlement ou susceptible de perturber le bon déroulement de la formation peut donner lieu à une intervention immédiate du formateur.

Selon la nature et la gravité des faits constatés, le formateur peut :

- rappeler au participant les règles applicables et lui demander de modifier son comportement ;
- procéder à un recadrage oral ;
- en cas de comportement grave, répété ou empêchant la poursuite normale de la formation, demander au participant de quitter temporairement ou définitivement la session afin de préserver la sécurité des personnes et le bon déroulement de la formation.

Ces mesures ont pour seul objet d'assurer le bon déroulement de la formation et ne constituent pas des sanctions disciplinaires prononcées par l'ASMR à l'égard du participant.

Lorsque les faits constatés sont susceptibles de justifier une suite disciplinaire dans le cadre professionnel, l'ASMR en informe le responsable formation et/ou le responsable hiérarchique de l'établissement employeur. Il appartient exclusivement à l'employeur d'apprécier les suites qu'il entend donner aux faits qui lui sont signalés et, le cas échéant, d'engager toute procédure disciplinaire relevant de sa compétence.

Lorsque la situation concerne des faits de violence, de harcèlement, de discrimination ou tout comportement susceptible de porter atteinte à la sécurité ou à la dignité d'une personne, l'ASMR peut également prendre toute mesure immédiate nécessaire à la protection des personnes et au bon déroulement de la formation.

ARTICLE 10 – PUBLICITÉ ET ACCEPTATION DU RÈGLEMENT

Le présent règlement est porté à la connaissance de chaque participant avant ou au plus tard au début de la formation.

La participation à une action de formation organisée par l'ASMR implique le respect des dispositions du présent règlement pendant toute la durée de celle-ci.

Conditions générales de vente (CGV)

Article 1 - Prestations vendues

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

Article 2 - Application des conditions générales de vente

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

Article 3 - Commande de la formation

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

Article 4 - Réalisation de la commande de la formation

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

Article 5 - Modification, annulation ou report de la formation

Article 5.1 - Annulation de la formation du fait du client

Pour les formations organisées en INTRA (locaux du Client) : toute annulation notifiée plus de 30 jours ouvrés avant le début de la formation ne donne lieu à aucune indemnité. Toute annulation notifiée entre 15 et 30 jours ouvrés inclus avant le début de la formation donne lieu à une indemnité égale à 25 % du coût de la formation. Toute annulation intervenant moins de 15 jours ouvrés avant le début de la session de formation, donnera lieu au paiement d'une indemnité égale à 50% du coût de la formation.

Pour les formations INTER (locaux de l'organisme de formation) : toute annulation notifiée plus de 30 jours ouvrés avant le début de la formation ne donne lieu à aucune indemnité. Toute annulation notifiée entre 15 et 30 jours ouvrés inclus avant le début de la formation donne lieu à une indemnité égale à 50 % du coût de la formation. Toute annulation intervenant moins de 15 jours ouvrés avant le début de la session de formation, donnera lieu au paiement du montant total de la formation. L'absence d'un participant, comme son abandon en cours de session de formation, sera assimilée à une annulation.

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

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

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

Article 6 - Prix

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

Article 7 - Facturation

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

Article 8 - Paiement - Modalités

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

Article 9 - Paiement - Retard ou défaut

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

Article 10 - Propriété Intellectuelle - Droits d'auteur

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

Article 11 - Assurance

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

Article 12 - Règlement intérieur pour le déroulement des formations

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

Article 13 - Gestion des réclamations

L'ASMR, conformément à ses engagements qualité, s'engage à traiter les éventuelles réclamations dans un délai de quinze jours suivant sa réception.

Article 14 - 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 15 - Protection des données

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

Article 16 - Compétence / contestation / loi applicable

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

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