

DOSSIER DE PREUVES / PARTIE 2

**TITRE SECRÉTAIRE TECHNIQUE**

**OPTION SANTÉ**

## **ACCUEIL ET STANDARD**

1. Vous assumez à la fois l'accueil physique et l'accueil téléphonique au sein de l'entreprise : décrivez comment vous procédez en vous appuyant sur des situations concrètes. N'hésitez pas à recourir au dialogue si cela vous aide.
2. Combien d'appels téléphoniques recevez-vous en moyenne par jour ? Décrivez les différents types d'appels (du plus fréquent au plus exceptionnel) que vous recevez ainsi que l'ensemble des opérations que vous menez pour satisfaire la demande de votre interlocuteur.
3. Vous gérez essentiellement des appels entrants, décrivez néanmoins les appels sortants à l'initiative desquels vous pouvez être.
4. A partir d'exemples vécus, décrivez deux situations de communication (au téléphone et/ou à l'accueil) au cours desquelles vous avez été sollicité(e) pour une urgence. Vous choisirez des situations que vous avez traitées différemment et expliquerez pourquoi. N'hésitez pas à rapporter fidèlement l'échange.
5. Imaginez que vous êtes remplacé(e) pour une absence prolongée de votre entreprise. Vous expliquez à votre remplaçant(e) comment il(elle) doit procéder pour gérer l'agenda (agenda papier et/ou informatique).
6. On apprend aussi grâce à ses erreurs, donnez un exemple d'erreur que vous avez commise en matière de gestion du planning. Vous indiquerez notamment comment vous avez géré cette situation et quelles leçons vous avez tirées de cette expérience.

## **COMPTABILITÉ**

7. Décrivez votre intervention dans l'encaissement des honoraires. Illustrez votre propos à l'aide d'exemples concrets.
8. Comment est assuré le suivi des paiements au sein de l'entreprise ? Décrivez votre intervention.
9. Racontez une situation où vous avez constaté une erreur dans les comptes. Quelles leçons et (éventuellement) quelles procédures nouvelles avez-vous mises en place pour éviter qu'une telle situation ne se renouvelle ?
10. Intervenez-vous au moment du bilan comptable annuel ? Si oui décrivez en détail l'ensemble de votre contribution.

## **RÉDACTION - SAISIE DE DOCUMENTS**

11. Quels types de documents êtes-vous amené à saisir régulièrement ? A partir d'exemples concrets, et pour chacun des documents cités, décrivez le plus précisément possible comment vous procédez depuis le moment où vous recevez la consigne jusqu'à la transmission (ou l'envoi) du document à son destinataire. Vous indiquerez en outre les fonctionnalités des logiciels que vous utilisez dans chacun des cas cités.
12. Décrivez le dernier document « exceptionnel » (c'est-à-dire non courant) que vous avez dû saisir. En prenant appui sur cet exemple concret, indiquez l'ensemble des opérations réalisées pour mener à bien cette mission.

13. A quels types de recherches procédez-vous régulièrement ? A partir d'un ou deux exemples concrets décrivez-les en indiquant les sources d'information que vous utilisez.
14. Comment procédez-vous au classement des documents ? Appuyez-vous sur des exemples concrets pour décrire la procédure que vous mettez en œuvre pour chacun des types de documents à classer.

### **AIDE À LA GESTION DE L'ENTREPRISE**

15. Décrivez comment il est procédé, dans votre entreprise, au traitement du courrier entrant depuis son arrivée jusqu'à sa réception par les destinataires. Précisez quelle est votre intervention.
16. Décrivez la procédure de gestion des stocks en cours dans votre entreprise. Précisez quelle est votre intervention en fonction de la nature du stock.
17. Comment procède-t-on à la réception des commandes dans votre entreprise ? A partir de deux exemples concrets, de nature différente, décrivez quelle est votre intervention.
18. Intervenez-vous dans l'établissement du planning ainsi que dans la gestion des absences et congés ? Si oui, décrivez comment vous procédez.
19. Quels documents administratifs liés à la gestion de l'entreprise êtes-vous amené à recueillir, renseigner, transmettre et/ou consulter ? Décrivez la fonction de ces documents ainsi que la nature de votre intervention.
20. Vous avez certainement été confronté(e) à des problèmes liés à l'utilisation de votre logiciel professionnel. Décrivez quels sont les incidents les plus fréquents et comment vous faites pour y remédier.
21. Comment est assurée la maintenance informatique dans votre entreprise ? Décrivez votre contribution lors de la dernière panne informatique.
22. Décrivez la procédure d'archivage en cours dans votre entreprise. Précisez quelle est votre intervention.

### **OPTION SANTÉ**

1. Décrivez votre intervention pour garantir que l'espace accueil soit conforme aux attentes des patients et de votre employeur ?
2. A partir de deux situations vécues, décrivez comment vous procédez pour accueillir des patients venus faire des examens spécifiques.
3. Quels sont les actes médicaux les plus couramment pratiqués dans le cabinet ? A quels codes de la nomenclature correspondent-ils ? Comment sont-ils pris en charge par la Sécurité Sociale ? Comment procédez-vous pour un acte dont vous ne connaissez pas la codification ?

4. Certains patients veulent savoir à quelle hauteur ils seront pris en charge. A partir de deux exemples de patients relevant de régimes différents, décrivez votre réponse.
5. On vous demande par téléphone des résultats d'examens, expliquez comment vous procédez.
6. A partir d'un exemple, décrivez comment vous procédez pour créer un dossier patient.
7. Décrivez quelle a été votre intervention lors de la dernière mise à jour de votre logiciel professionnel.
8. Que mettez-vous en œuvre pour effectuer des demandes de remboursement auprès des caisses et mutuelles et en assurer le suivi ? Décrivez l'ensemble des opérations que vous menez à partir de l'exemple d'un patient bénéficiant de la CMU ou de l'AME et d'un autre bénéficiant d'une mutuelle de votre choix.
9. Comment procédez-vous pour la télétransmission des feuilles de soins ? De plus décrivez un incident de télétransmission en indiquant comment vous l'avez géré.
10. Décrivez comment vous traitez les dossiers rejetés par la Sécurité Sociale.
11. Une procédure qualité est-elle appliquée dans le cabinet ? Si oui, laquelle ? Décrivez précisément votre contribution dans l'application de cette procédure.
12. Décrivez quelles consignes et quelles mesures vous appliquez en matière d'hygiène et de sécurité dans le cabinet.