

REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES

**TITRE DE SECRETAIRE TECHNIQUE
OPTION SANTE**

ACCUEIL / STANDARD

Savoir-faire	Connaissances	Standards et méthodes
<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer par téléphone • Filtrer les appels téléphoniques • Prendre des rendez-vous et les reporter sur un agenda (manuel et informatique) • Prendre, transmettre et assurer le suivi des messages • Gérer la messagerie électronique • Gérer un espace accueil 	<ul style="list-style-type: none"> • Nature des actes et/ou interventions • Vocabulaire professionnel • Communication • Agenda informatique • Secret professionnel • Internet • Logiciel de messagerie 	<ul style="list-style-type: none"> • Identification du besoin (questions types) • Contrôle des échéances • Procédure de contrôle de l'agenda • Fichier clients / partenaires • Organigramme du cabinet • Cahier de messages • Agenda • Informations obligatoires à transmettre • Consignes en matière de prise de rendez-vous

REDACTION, SAISIE DE DOCUMENTS

Savoir-faire	Connaissances	Standards et méthodes
<ul style="list-style-type: none"> • Prendre des notes • Saisir et mettre en forme des documents • Utiliser un traitement de texte • Utiliser un tableur • Rédiger des documents professionnels • Utiliser internet • Utiliser un copieur connecté 	<ul style="list-style-type: none"> • Orthographe, syntaxe • Traitement de texte • Tableur • Systèmes d'exploitation informatiques • Règles de présentation des courriers et autres documents • Formules usuelles de correspondance • Formules de politesse spécifiques • Vocabulaire professionnel • Dactylographie 	<ul style="list-style-type: none"> • Procédures d'enregistrement et de classement des documents • Procédures de validation des documents (exemple : signature) • Procédures de sauvegarde • Liste des contrôles à effectuer : coordonnées, orthographe, calculs, dates, références... • Documents professionnels types (comptes-rendus, procès verbaux, courriers, certificats, etc...) • Protection de données (internet)

COMPTABILITE

Savoir-faire	Connaissances	Standards et méthodes
<ul style="list-style-type: none">• Encaisser les honoraires• Passer les écritures comptables• Réaliser les pointages bancaires• Contrôler et valider la caisse• Saisir une facture ou une note d'honoraires• Réaliser le suivi des paiements	<ul style="list-style-type: none">• Eléments de comptabilité générale : recettes, dépenses• Amortissements• TVA• Tableur• Facturation	<ul style="list-style-type: none">• Saisie de la tarification des actes• Brouillard de caisse• Factures, notes d'honoraires types• Relance des impayés• Courriers types• Procédure de validation des factures/notes d'honoraires• Classement des documents comptables

AIDE A LA GESTION DE L'ENTREPRISE

Savoir-faire	Connaissances	Standards et méthodes
<ul style="list-style-type: none"> • Gérer le stock • Remplir les obligations administratives et sociales du cabinet (hors charges sociales) • Assurer la maintenance informatique en lien avec la hot-line 	<ul style="list-style-type: none"> • Tableur • Rôle des administrations : inspection du travail, URSSAF • Droit du travail : les différents contrats • Convention collective • Les institutions représentatives du personnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Délais à respecter pour les déclarations • Attestation maladie, déclaration d'accident du travail, accidents d'exposition au sang (AES). • Plannings : absences, congés, RTT... • Fichier fournisseurs • Consignes sécurité par rapport à certains produits • Bons de commande • Contrats d'entretien et de maintenance • Statistiques liées à l'activité

GESTION DES DOSSIERS

OPTION SANTE

Savoir-faire	Connaissances	Standards et méthodes
<ul style="list-style-type: none">• Créer un dossier• Classer, archiver• Maîtriser un logiciel professionnel• Constituer les dossiers de demande de remboursement caisses et mutuelles• Contrôler les remboursements des caisses et mutuelles	<ul style="list-style-type: none">• Secret professionnel• Description et nature des actes• Logiciel professionnel• Fonctionnement de la sécurité sociale, des caisses et des mutuelles• Les délégations de paiement des actes• Démarche qualité	<ul style="list-style-type: none">• Dossier type• Codification des actes• Nomenclature des actes• Feuilles de soins• Télétransmission• Fichier des caisses et mutuelles• Relances impayées• Délégation de paiement• Contrôle des paiements caisses• Bordereaux de remboursement• <u>Laboratoire</u> : GBEA/procédures propres au secrétariat (RIS)• <u>Cabinets médicaux</u> : fiche suiveuse patient (RIS)